



# **REFERENTIEL D'AGREMENT DES CENTRES DE FORMATION**

Version originale créée le 19 janvier 2009  
Indice 3 - Modifié le 28 avril 2016



**D**éveloppement et **P**romotion des **M**étiers sur **C**ordes

240 rue François Gernelle - ZAC St Martin - 84120 PERTUIS / Tel : 04 90 79 74 84 - Fax : 04 90 79 50 69 [contact@dpmc.eu](mailto:contact@dpmc.eu)

## Généralités

Le DPMC est l'organisme mandaté par le SFETH (Syndicat Français des Entreprises de Travaux en Hauteur) pour évaluer les compétences des personnes qui se présentent aux certifications cordistes françaises CQP (Certificat de Qualification Professionnelle), mais également par le GRETA VIVA5 pour le CATC (Certification Agent technique Cordiste). Le SFETH est le dépositaire des 3 CQP Cordistes auprès de la CPNE (Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi) conjointe du BTP. Le DPMC rédige les référentiels de certification cordiste, il recrute et forme les membres du jury, organise les sessions d'examen et délivre les certifications.

Le référentiel d'agrément est applicable à tous les organismes de formation qui souhaitent présenter des candidats aux certifications cordistes françaises délivrées par le DPMC.

Le référentiel d'agrément est construit sur une approche processus, inspirée d'exigences qualité ISO. Les différents chapitres audités couvrent des processus et leurs exigences liées à des procédures (documentées ou non) dont l'objectif est de démontrer la pérennité de la formation cordiste et la capacité de l'organisme à assurer sa continuité dans un environnement professionnel.

Les critères d'agrément du présent référentiel précisent les exigences auxquelles l'organisme doit répondre. Au-delà de la prise en compte des besoins clients, le point important est la place occupée par les parties intéressées traditionnellement prises en compte en sécurité / environnement, et qui relève de l'analyse des risques et des opportunités.

Le périmètre du présent référentiel d'agrément couvre les certifications cordistes CQP1 et CQP2.

Les centres de formations agréés s'appliquent à identifier et décrire leurs processus et à mettre en œuvre les démarches d'amélioration continue afin d'assurer la pérennité de leurs activités de formation :

1. Préparer, Planifier
2. Développer, réaliser, mettre en œuvre
3. Contrôler, vérifier
4. Agir, ajuster, améliorer, réagir

Pour être agréé et référencé l'organisme démontre qu'il satisfait aux exigences du DPMC, pour cela il doit :

- Assurer des formations de cordiste de qualité en cohérence avec les exigences de la branche professionnelle et des spécificités du métier ;
- Respecter l'environnement législatif des travaux en hauteur et des travaux sur cordes ;
- Suivre les évolutions réglementaires et techniques ;
- Assurer en tout lieu et à tout moment des prestations de qualité ;
- Intégrer l'amélioration continue dans son système de gestion de la formation ;
- Garantir la sécurité des stagiaires et des intervenants dans ses actions de formation ;
- Utiliser et gérer les EPI ainsi que le matériel suivant les préconisations du DPMC ;

## DOCUMENTS DE REFERENCE

Les documents de référence applicables sont :

- Fiche CQP Cordiste niveaux 1, 2 et 3 (CPNE/ SFETH)
- Référentiels CQP cordiste 1, 2 et 3 (SFETH/ DPMC)
- Référentiel technique cordiste, publications de la commission technique du DPMC
- Liste des documents disponibles DPMC

# APPROCHE PROCESSUS

Définition : « Ensemble d'actions utilisant des ressources, permettant de transformer des données d'entrées en données de sorties »

Les processus décrivent l'ensemble des actions mises en place par l'organisme pour assurer une prestation et en mesurer l'efficacité.

L'organisme doit :

- Mettre en place les processus nécessaires
- Démontrer l'efficacité de chaque processus
- Déterminer l'interaction entre les processus

Les processus sont documentés, des pilotes sont désignés et les responsabilités de chacun sont définies.

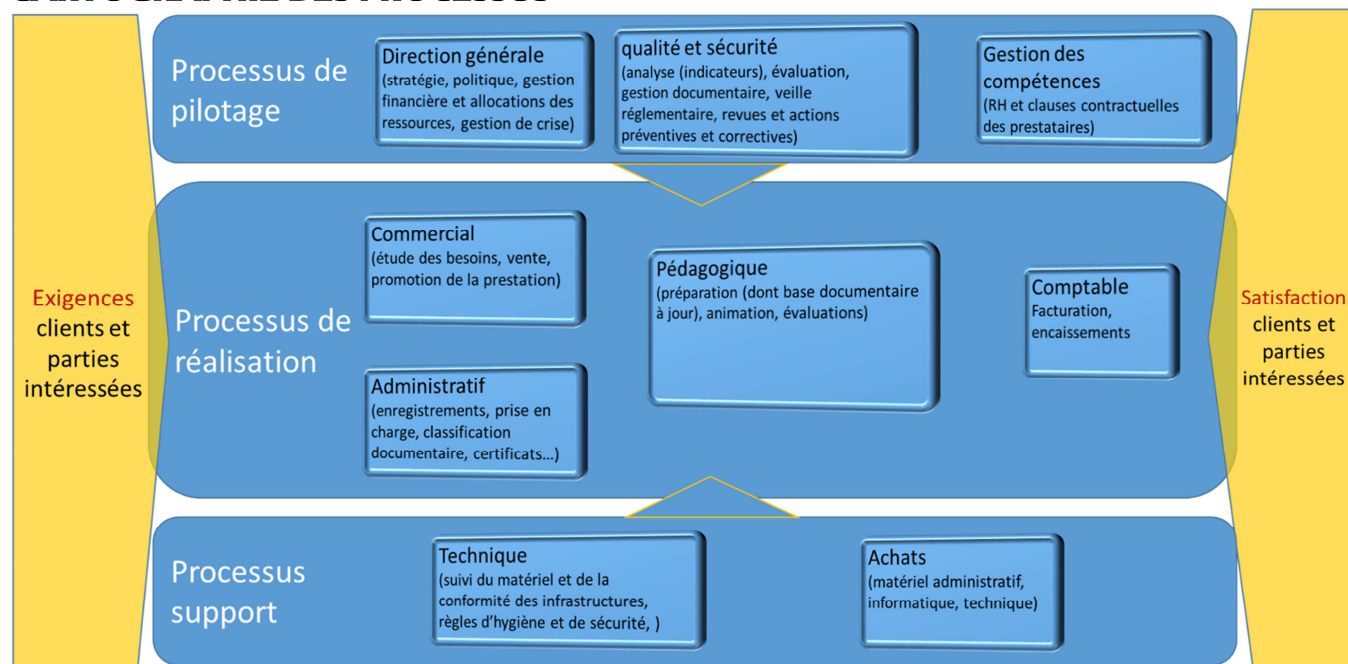
L'interaction des processus doit former un ensemble cohérent et assurer la maîtrise de l'ensemble des actions.

## PROCESSUS :

- 1. PROCESSUS DE PILOTAGE**
- 2. PROCESSUS DE REALISATION**
- 3. PROCESSUS SUPPORT**
- 4. PROCEDURES DOCUMENTEES**

Le « PLAN DE CONTROLE EXTERNE » en annexe détaille les critères d'exigences de chaque processus.

## CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



## **1 PROCESSUS DE PILOTAGE**

Il s'agit des processus qui contribuent à l'élaboration de la stratégie, de la politique, et au déploiement des objectifs à travers l'ensemble des processus. Ils permettent le pilotage et la mise en œuvre des actions d'améliorations.

### **1.1 DIRECTION GENERALE**

---

- 1.1.1 Établir la politique générale
  - 1.1.2 Déclarer l'engagement de la direction
  - 1.1.3 Communiquer l'engagement de la direction
  - 1.1.4 Garantir la disponibilité des ressources
  - 1.1.5 Respecter ses obligations légales et administratives dans le domaine de la formation
  - 1.1.6 Assurer les revues de direction et donner les axes stratégiques
  - 1.1.7 Anticiper la gestion de crise
- 

### **1.2 QUALITE ET SECURITE**

---

- 1.2.1 Communiquer la politique qualité et sécurité et s'assurer de son respect
  - 1.2.2 Lister et évaluer les risques
  - 1.2.3 Valider des indicateurs qualité et sécurité pertinents et les relever lors des revues de processus
  - 1.2.4 Analyser les causes d'incidents ou d'accidents
  - 1.2.5 Mettre en place des plans d'actions et suivre l'amélioration des processus
  - 1.2.6 Identifier et traiter les écarts
  - 1.2.7 Élaborer le règlement intérieur des stagiaires
  - 1.2.8 Assurer une veille réglementaire
- 

### **1.3 GESTION DES COMPETENCES**

---

- 1.3.1 Définir les postes et s'assurer de compétences adaptées
  - 1.3.2 Recruter et entretenir un réseau de compétences
  - 1.3.3 Suivre et s'assurer de l'amélioration des compétences
  - 1.3.4 Compétences du Responsable Pédagogique
  - 1.3.5 Compétences de l'équipe pédagogique
  - 1.3.6 Élaborer et communiquer les règles de travail formalisées dans un règlement intérieur à l'intention des intervenants
  - 1.3.7 Gérer les contrats de sous-traitance de prestation de service
  - 1.3.8 Enregistrer les presque-accidents, accidents et maladies
- 

## **2 PROCESSUS DE REALISATION**

Ce sont les processus qui contribuent directement à la réalisation du service de formation, de la détection des besoins à la satisfaction des parties intéressées. Il s'agit du cœur de métier de l'organisme.

### **2.1 PROCESSUS COMMERCIAL**

---

- 2.1.1 Étudier les besoins
  - 2.1.2 Préparer des devis
  - 2.1.3 Vendre
  - 2.1.4 Promouvoir la qualité des prestations de formation
- 

### **2.2 PROCESSUS ADMINISTRATIF**

---

- 2.2.1 Enregistrer les stagiaires
  - 2.2.2 Préparer, valider, communiquer les contrats ou conventions de stage
  - 2.2.3 Gérer les dossiers de prise en charge, de financement
  - 2.2.4 Récupérer et classer les émargements et les évaluations
  - 2.2.5 Éditer et classer les attestations et certificats
  - 2.2.6 Assurer le suivi pédagogique en vue de l'élaboration du BPF
  - 2.2.7 Assurer le suivi post formation et éditer les statistiques
  - 2.2.8 Tracer et archiver les enregistrements
-

## **2.3 PROCESSUS COMPTABLE**

---

- 2.3.1 Facturer les prestations
  - 2.3.2 Suivre les règlements et assurer la relance client
  - 2.3.3 Règlements des frais de CQP
  - 2.3.4 Préparer la partie comptable du BPF
- 

## **2.4 PROCESSUS PEDAGOGIQUE**

---

- 2.4.1 Préparer les séquences pédagogiques et protocoles d'animation
  - 2.4.2 Garantir une durée de formations adaptée
  - 2.4.3 S'assurer de la mise à jour des supports pédagogiques
  - 2.4.4 Préparer chaque séquence pédagogique
  - 2.4.5 Définir le nombre de stagiaires par formateur
  - 2.4.6 Comprendre le règlement intérieur ou les règles de sécurité
  - 2.4.7 Animer ses séquences en s'adaptant aux contraintes matérielles ou humaines
  - 2.4.8 Respecter les consignes de sécurité
  - 2.4.9 Évaluer les stagiaires
  - 2.4.10 Restituer les évaluations
- 

## **3 PROCESSUS SUPPORT**

Ces processus contribuent au bon déroulement des autres processus en leur apportant les ressources nécessaires.

### **3.1 PROCESSUS TECHNIQUE**

---

- 3.1.1 S'assurer de la conformité des infrastructures de formation
  - 3.1.2 Rédiger les règles d'hygiène et de sécurité et les communiquer
  - 3.1.3 Enregistrer, vérifier et suivre les équipements
  - 3.1.4 Pose et contrôle des ancrages (ancres structurelles)
  - 3.1.5 Transporter les personnes
  - 3.1.6 Enregistrer les incidents ou accidents
- 

### **3.2 PROCESSUS ACHAT**

---

- 3.2.1 Identifier les fournisseurs capables de répondre à des critères qualité identifiés
  - 3.2.2 S'assurer de la mise à disposition du matériel nécessaire aux besoins des équipes
  - 3.2.3 Respecter le budget alloué par la direction
- 

## **4 PROCÉDURES DOCUMENTÉES**

- 4.1 Maîtrise des documents**
  - 4.2 Maîtrise des enregistrements**
  - 4.3 Actions préventives et actions correctives**
  - 4.4 Audit des processus**
-

# PRINCIPE D'AGREMENT DES ORGANISMES

## A. Délivrance de l'agrément

Le processus pour délivrer l'agrément se déroule d'abord en trois étapes

1. Analyse du dossier de recevabilité par AB Certification et le DPMC ;
2. Audit initial de délivrance de l'agrément ;
3. Délivrance de l'agrément par le DPMC sur avis d'AB Certification ;

### 1 Le dossier de recevabilité

Il est adressé au DPMC.

Le DPMC et AB Certification demandent si besoin aux organismes concernés des éléments complémentaires avant de l'accepter.

Composition du dossier :

- Courrier de demande d'agrément
- Formulaire de renseignements
- Pièces justificatives
- Cartographie des processus et des procédures
- Autres documents de formation

Lorsque le dossier de recevabilité est complet et entériné, l'audit initial d'agrément est planifié.

### 2 Audit initial d'agrément

Il est programmé par AB Certification après avoir entériné le dossier de recevabilité de l'organisme. Sa durée est déterminée par AB Certification en fonction de la taille de la structure, de la capacité d'accueil et du nombre de sites et/ou d'agence(s) à visiter.

Le fonctionnement et l'efficacité des processus du référentiel d'agrément seront passés en revue suivant le « Plan de Contrôle Externe » en vigueur à la date de l'audit.

L'audit initial se déroule en quatre phases :

- Audit de la Direction
- Audit du système de management de la formation
- Audit des locaux, des infrastructures et des sites de formation
- Audit des compétences des formateurs

Tout écart constaté avec les exigences du référentiel d'agrément est répertorié suivant deux critères :

**Observation**, c'est un écart mineur qui ne remet pas en cause le système d'agrément du DPMC et le système de gestion de la formation Cordiste.

**Non-conformité**, c'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 :

- ✓ Non-respect de la législation et de la réglementation française du travail et des travaux en hauteur
- ✓ Mise en danger des personnes
- ✓ Non-respect des exigences du DPMC
- ✓ Engagement insuffisant de la direction dans le système de management de la qualité
- ✓ Plans d'amélioration non évalués et non suivis

### 3 Organismes de formation déjà titulaires d'une certification ISO.9001/29990 ou NF.214 Service Formation Professionnelle

Pour ces organismes il n'est pas nécessaire d'auditer l'ensemble des processus : Commercial ; Administratif ; Comptable ; Procédures Documentées ;

#### **4 Délivrance de l'agrément**

##### A l'issue de l'audit :

- ✓ AB Certification transmet au DPMC le rapport d'audit détaillé ainsi que son avis sur la recevabilité de l'organisme ;
- ✓ La délivrance des agréments est entérinée par le Conseil d'Administration du DPMC sur avis de la commission d'agrément du DPMC/AB certification ;
- ✓ L'agrément est délivré pour une durée d'un an ;
- ✓ Un audit annuel de contrôle est réalisé sur un premier cycle de trois ans, puis tous les trois ans un audit initial est de nouveau planifié ;

##### Condition d'attribution :

- ✓ Les écarts constatés lors des audits de suivi sont formalisés selon le processus de traitement des écarts du présent référentiel ;
- ✓ Si des « Observations » ou « axes d'améliorations » sont relevés, un agrément probatoire est délivré pour une durée d'un an ;
- ✓ Tout écart relevé devra être traité avant l'audit suivant ;
- ✓ Si une « Non-conformité » (écart majeur) est constatée, l'agrément est délivré après la clôture de la non-conformité. L'organisme est audité par AB Certification pour lever la « Non-conformité » ;

#### **B. Suivi des agréments délivrés**

- ✓ Une « Observation » (écart mineur) non levée lors de l'audit suivant devient de fait une « Non-conformité » (écart majeur) ;
- ✓ Une « Non-conformité » non traitée lors de l'audit suivant entraîne le retrait de l'agrément ;
- ✓ Après le premier cycle trisannuel, l'agrément est délivré pour trois ans s'il n'y a pas d'autre « Observation » et que tous les écarts sont levés. Lorsque des observations, axes d'améliorations persistent l'organisme est audité annuellement autant de fois que nécessaire jusqu'à la levée des écarts ou remarques ;
- ✓ Après chaque cycle trisannuel, l'ensemble du système est de nouveau audité par AB Certification. L'agrément est délivré pour une nouvelle période de trois ans si aucun écart n'a été relevé ;
- ✓ Durant chaque cycle trisannuel, le DPMC audite chaque année l'organisme pour s'assurer du maintien des engagements et peut exiger à tout moment un nouvel audit d'AB Certification pour maintenir l'agrément ou sa périodicité ;

---

***Le DPMC se réserve le droit de retirer l'agrément aux centres de formation qui n'honoreraient pas leurs engagements à respecter les exigences du présent référentiel détaillées dans le Plan de Contrôle Externe.***

---

## **C. Cas particuliers**

- L'agrément est délivré pour une entité sur un périmètre géographique établi. Lorsque des formations cordistes sont dispensées en dehors du périmètre et des infrastructures auditées, l'organisme doit s'assurer que le cahier des charges du présent référentiel d'agrément est respecté en tout point et lieux. L'organisme doit localement vérifier le maintien des exigences décrites dans le plan de contrôle externe du référentiel et le DPMC peut commander un audit à AB Certification pour s'en assurer.

***Le DPMC se réserve le droit de retirer l'agrément à l'organisme si une agence, filiale ou des formations dispensées dans une autre région ne respecteraient pas les exigences du présent référentiel d'agrément.***

- L'agrément est délivré pour une structure de formation indépendante, mais lorsque le centre de formation est une filiale d'une entreprise qui réalise des travaux sur cordes ou que cette spécialité existe au sein du groupe auquel l'organisme appartient, l'entité spécialisée dans les travaux sur cordes doit être adhérente du syndicat de spécialité SFETH.

## **D. Utilisation du certificat ou du logo d'agrément**

L'agrément est délivré pour une entité. Lorsque des agences existent, le DPMC peut demander un audit pour vérifier que le système de management de la formation cordiste est bien en place localement.

Chaque organisme de formation agréé est référencé par le DPMC qui s'engage à promouvoir exclusivement la qualité de la formation cordiste au travers de son agrément.

Tous les centres de formation agréés sont répertoriés sur les sites internet du SFETH (Syndicat Français des entreprises de Travaux en Hauteur) et du DPMC.

Le DPMC délivre à l'organisme un certificat d'agrément et un logo « organisme agréé CQP cordiste ».

Le certificat délivré et le logo sont utilisables par les organismes agréés sur leurs documents techniques et commerciaux.

Lorsque l'organisme dispense des formations d'accès et/ou de suspension sur cordes non qualifiantes, il ne peut pas utiliser le certificat délivré et le logo sur les documents techniques et commerciaux des formations qui ne répondent pas aux exigences du DPMC.

Après avertissement, contrôle et mise en demeure du DPMC, l'agrément est retiré aux organismes qui utiliseraient le certificat d'agrément ou le logo pour des formations qui ne répondent pas aux exigences du DPMC.

Lorsque l'agrément est retiré ou suspendu suite à une utilisation frauduleuse, l'organisme n'a plus le droit d'utiliser les documents, certificat et autres logos d'agrément. Par ailleurs, pour que l'organisme puisse présenter à nouveau des candidats aux certifications Cordiste il doit renouveler son agrément après une période d'exclusion de trois ans.