

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences selon le référentiel national

Le programme de certification est défini par les textes suivants :

- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 du relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle,
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences,
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail,
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle,
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification de l'Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national
- Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail.
- Règlement d'usage de la marque QUALIOPI et charte d'usage associée
- Décret 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification QUALIOPI et arrêté associé

Quand le programme de certification introduit des exigences nouvelles ou des révisions d'exigences qui ont une incidence pour le client, **Cidées Certification** informe par écrit tous les clients. **Cidées Certification** vérifie que ses clients mettent en œuvre les changements et si nécessaire réalise une nouvelle activité d'évaluation, de revue ou de décision selon les actions exigées par le programme de certification révisé.

Cette procédure est destinée aux futurs clients et aux clients certifiés ou en cours de certification par **Cidées Certification** afin de mieux appréhender leurs audits de certification.

Les audits mis en œuvre par les organismes certificateurs pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national concernent les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

L'organisme informe **Cidées Certification**, via son **Dossier de candidature Certification Référentiel National ENR**

CAL 02 des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles il souhaite être certifié. Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.

La proposition commerciale acceptée et visée par l'Organisme constitue le **contrat de certification ENR CAL 05** et contient le programme d'audit.

1- L'EQUIPE D'AUDIT

Cidées Certification désigne une équipe d'audit.

Les membres de l'équipe sont choisis en privilégiant les points suivants :

- La compétence et l'expérience par rapport au programme d'audit demandé ;
- La compétence et l'expérience dans le domaine d'activités de l'Organisme ;
- La proximité des locaux de l'Organisme ;
- La disponibilité des auditeurs aux dates de certification souhaitées par l'Organisme.

Tous les auditeurs sont qualifiés selon la **procédure « Recrutement et qualification des auditeurs et des membres**

du comité de certification » PRO RHT 01



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

L'équipe d'audit proposée à l'Organisme est constituée de :

Responsable d'audit	Qualifié pour assurer la direction d'une équipe d'audit, la programmation et l'organisation de l'audit. Assure l'interface avec l'Organisme durant toutes les phases de l'audit. Peut être en charge de la surveillance d'un auditeur ou d'un autre responsable d'audit.
Auditeur	Qualifié pour réaliser l'audit conformément au guide de l'audit de Cidées Certification . A noter qu'un auditeur peut être amené à faire la programmation et l'organisation de l'audit s'il est seul.
Expert technique, traducteur ou interprète	Représentant d'un Organisme d'accréditation (COFRAC) que l'Organisme audité est tenu d'accepter. OU Personne apportant à l'équipe d'audit ses connaissances du secteur à auditer (produits, services, réglementation...), de la culture ou de la langue du pays où se réalise l'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité.
Auditeur en formation	Candidat à la qualification au statut d'auditeur ou de responsable d'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité.
Observateur	Associé à l'équipe d'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité, n'intervenant pas dans l'audit. Il doit observer la plus stricte réserve et signer un engagement de confidentialité.

Toute objection d'un auditeur proposé doit être demandée dès communication du plan d'audit auprès de **Cidées Certification** et doit être motivée.

Motif d'objection	Objection valide SI
Pour conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)	L'auditeur proposé occupe ou a occupé des fonctions dans l'Organisme ou a réalisé des missions dans l'Organisme au cours des 2 dernières années.
	L'auditeur proposé est intervenu au cours des 2 dernières années pour le compte de l'Organisme pour des actions de conseil ou d'audit interne en rapport avec l'activité à évaluer.
	L'auditeur proposé intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et l'Organisme sont en concurrence commerciale directe et actuelle (réponse aux mêmes appels d'offres par exemple).
Pour compétence technique non adaptée	L'auditeur proposé n'a aucune connaissance du secteur d'activités de l'Organisme et de la réglementation applicable aux produits de l'Organisme.
Pour comportement inapproprié	A l'occasion d'un audit précédent datant de moins de 5 ans, l'Organisme a signalé par écrit à Cidées Certification des problèmes liés au comportement de l'auditeur proposé ET l'appréciation du comportement de l'auditeur a été jugée fondée par Cidées Certification .



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

2- LE PROGRAMME D'AUDIT DE CERTIFICATION

	Audit Initial	Audit de Surveillance	Audit de Renouvellement
Conditions de déclenchement de l'audit	Un contrat de certification a été signé entre l'Organisme et Cidées Certification .	L'audit de surveillance a lieu entre le 14 ^{ème} et le 22 ^{ème} mois après la date d'obtention de la certification. <i>Pour les OPAC certifiés avant le 31/12/2020, l'audit de surveillance peut avoir lieu jusqu'au 28^{ème} mois.</i>	Un nouveau contrat a été signé entre l'Organisme et Cidées Certification . L'audit de renouvellement est programmé 4 mois avant la date de fin de validité du certificat. Un nouveau cycle de certification est entamé.
Objectifs de l'audit	S'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national.	S'assurer que le référentiel national est toujours appliqué.	S'assurer que le fonctionnement de l'Organisme est conforme aux indicateurs fixés par le référentiel national, est mis en œuvre, et est entretenu efficacement avec analyse des performances de l'Organisme et revue des précédents rapports dont les actions menées sur les non-conformités.
Modalités de réalisation (*)	L'audit de Certification initiale est mené sur site ou, dans le cas où l'Organisme ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, sur un lieu convenu entre les deux parties.	Les audits de surveillance sont généralement réalisés à distance.	Les audits de renouvellement de la certification sont menés sur site.
Déroulement de l'audit sur site	Les modalités de réalisation de l'audit sur site sont définies dans le Guide de Bonnes Pratiques de l'Audit de Certification SPE PRO 03  remis à chaque auditeur de Cidées Certification lors de sa qualification. L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel, d'observations des processus et des activités, de revue des documents et des enregistrements au cours desquels l'équipe d'audit évalue si les mesures définies sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'Organisme et respectent les exigences du référentiel.		

(*) Jusqu'au 01/07/2022, l'audit initial pourra avoir lieu à distance et l'audit de surveillance sur site.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

La durée d'audit, le nombre d'actions à auditer et la méthodologie d'échantillonnage (pour les multisites) sont établis par le comité de certification et sont enregistrés dans le document Détermination du nombre de sites et d'actions à auditer et de la durée d'audit Référentiel National ENR CAL 12  et s'appuient sur la spécification Etablissement de la durée d'audit et du nombre d'actions à auditer Référentiel National SPE PRO 02 .

Lors de la validation du contrat de certification et au plus tard dans les 15 jours, le responsable d'audit contacte l'Organisme pour fixer les dates d'audit de l'audit initial.

Pour chaque audit sur site, le Responsable d'audit établit le plan d'audit qui précise :

- La date et le lieu de l'audit
- L'équipe d'auditeurs désignée
- Les horaires et les indicateurs du référentiel concernés par l'audit, ainsi que les fonctions à rencontrer dans l'entreprise,
- Les réunions d'ouverture et de clôture.

Cas particulier d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation :

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs :

- Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent à l'Organisme.

Le plan d'audit est communiqué à l'Organisme au moins quinze jours avant la date de réalisation de l'audit sur site. Le responsable d'audit communique le plan aux auditeurs. Ce plan d'audit pourra être adapté lors de la réunion d'ouverture selon les contraintes locales de dernière minute.

Un Guide d'audit Référentiel National a également été établi pour l'équipe **Cidées Certification** pour guider l'auditeur dans la classification des écarts.

3- LE RAPPORT D'AUDIT

A l'issue des audits de certification initiale, surveillance ou renouvellement ou complémentaire, un rapport d'audit

ENR PRO 03  est rédigé par le responsable d'audit.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

Il met en évidence :

- **Les points forts** : les bonnes pratiques de l'Organisme.
- **Les écarts** classés en :
 - **Non-conformités mineures** : Une non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.
 - **Non-conformités majeures** : Une non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Les écarts identifiés répondent aux 3 critères suivants :

- ✓ Objectifs et motivés par le non-respect d'une exigence du référentiel ou d'une exigence prévue par l'Organisme
- ✓ Fondés sur des preuves
- ✓ Compris par l'Organisme.

Le rapport est transmis au Comité de Certification pour validation et décision de certification ou non.

Si le rapport comporte des non-conformités mineures et/ou majeures, le responsable d'audit établit les fiches écarts et les transmet à l'Organisme pour mise en place des corrections et actions correctives. Les modalités de décision de certification sont précisées dans le chapitre suivant.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

Dans tous les cas, le rapport d'audit est adressé à l'Organisme une fois les non-conformités majeures soldées et la décision de certification prononcée.

4- NON CONFORMITES : CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Les fiches de non-conformités émises à l'issue de l'audit sont adressées par le Responsable d'Audit à l'Organisme et sont traitées selon le schéma suivant :

4-1- Non-conformités mineures (NCm)

NON CONFORMITE MINEURE	Remise des fiches de non-conformités à l'Organisme	L'Organisme propose les corrections et actions correctives et retourne les fiches au Responsable d'Audit	Le Responsable d'Audit accepte le plan relatif aux corrections et actions correctives	L'Organisme met en place les corrections et les actions correctives	Vérification de l'efficacité des corrections et des actions correctives par l'équipe d'audit
	J+10 après la réunion de clôture	Sous 10 jours	Sous 10 jours	Sous 6 mois	A l'audit suivant

Le responsable d'audit valide les actions correctives proposées par l'Organisme et transmet le rapport au Comité de Certification. La levée des non-conformités sera réalisée lors de la vérification de l'efficacité des actions correctives lors de l'audit suivant.

Cas particulier : Si l'audit met en évidence plus de 4 non-conformités mineures, l'organisme doit démontrer la mise en place des actions correctives pour autant de non-conformité mineures que nécessaire afin qu'il n'en reste que 4 au maximum à lever lors de l'audit suivant. La certification ne pourra pas être délivrée s'il reste plus de 4 non-conformités mineures non levées.

Si une non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité Majeure.

4-2- Non-conformités Majeures (NCM)

Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

En cas de non-conformité majeure, le Responsable d'audit doit assurer le suivi du dossier jusqu'à la clôture des non-conformités.

Dans de rares cas, un audit complémentaire peut être déclenché.

NON CONFORMITE MAJEURE	Remise des fiches de non-conformités à l'Organisme	L'Organisme propose les corrections et actions correctives et retourne les fiches au Responsable d'Audit	Le Responsable d'Audit accepte les corrections et actions correctives	L'Organisme met en place les corrections et les actions correctives	Vérification de l'efficacité des corrections et des actions correctives par l'équipe d'audit
	J+10 après la réunion de clôture	Sous 10 jours	Sous 10 jours	Sous 60 jours maximum après la réunion de clôture	Sous 90 jours maximum après la réunion de clôture

La levée des non-conformités majeures est acceptée et vérifiée dans un délai de 90 jours maximum après la réunion de clôture.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives, le rapport est transmis au comité de certification qui décide :

- Pour un audit initial : la certification n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.
- Pour un audit de surveillance ou un audit de renouvellement : la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par **Cidées Certification** suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par l'Organisme et le solde des non-conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est refusée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

Le comité de certification rédige alors une **ENR PRO 11 Notification de refus, suspension, réduction ou retrait de la certification** et l'assistante administrative et commerciale l'envoie au client.

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il doit démontrer à **Cidées Certification** que les non-conformités ont été résolues.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

5- DECISION DE CERTIFICATION INITIALE

Le Responsable d'Audit recommande l'Organisme à la certification après :

- Acceptation du plan de l'Organisme relatif aux corrections et actions correctives sur les non-conformités mineures
- Acceptation et vérification des corrections et actions correctives sur les non-conformités majeures
- Validation finale du rapport d'audit eu égard aux exigences et au périmètre de certification.

Le rapport d'audit clos est alors vérifié et validé par le Comité de Certification de **Cidées Certification**. Celui-ci est constitué par une ou plusieurs personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans le processus d'audit. Il effectue une revue du rapport selon les critères suivants :

- Vérification du respect de l'échantillonnage des sites et des dossiers audités
- Vérification du respect du guide d'audit établi (classement des NC mineures et majeures)
- Vérification des délais précisés dans les paragraphes 4.1 et 4.2
- Vérification des modalités de levée des non-conformités majeures
- Vérification de la levée des éventuels écarts constatés lors de l'audit précédent.

et rend la décision de certification. La Gérante est la personne habilitée à signer le certificat, qui précise son titre et son nom.

Si l'évaluation est satisfaisante, un **certificat ENR PRO 08**  est délivré à l'Organisme. Il précise :

- La raison sociale de l'Organisme.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées)
- La ou les adresses des sites de l'organisme
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- La référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Le certificat est délivré avec la marque de certification Qualiopi.

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision de certification (sous réserve du résultat de l'audit de surveillance). *(Par dérogation aux dispositions de l'article R. 6316-2 du même code dans sa rédaction issue du présent décret, la certification mentionnée au premier alinéa obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 a une validité de quatre ans)*

Le suivi de la validité du certificat et la planification des audits et des délais d'audit sont gérés par l'assistante

administrative dans le **Tableau de suivi des contrats clients ENR CAL 08** .

Cidées Certification diffuse à l'Organisme **le règlement d'usage, la charte graphique et la charte d'usage de la marque de certification Qualiopi**. L'Organisme peut faire usage de la marque de certification sur sa documentation, dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité mais ne peut les utiliser sur les produits fabriqués.

Cidées Certification vérifie l'utilisation des logos et certificats lors de chaque audit. Les résultats de cette vérification sont enregistrés dans le rapport d'audit.

Cidées Certification tient à jour une **liste des Organismes certifiés ENR PRO 12**  présentant les périmètres de certification, le (es) site(s) concerné(s), le programme de certification associé. Cette liste est consultable sur demande auprès des services de **Cidées Certification**. Cette liste est transmise quotidiennement au ministre chargé de la formation professionnelle et est mise à jour en particulier en cas de modification d'activités ou fermeture de sites après information par l'Organisme certifié.

Si l'évaluation n'est pas satisfaisante, le Comité de Certification peut demander des compléments d'information et/ou préconise la réalisation d'un audit complémentaire.

6- MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

6-1- Audit de surveillance

L'audit de surveillance permet d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le référentiel national est toujours appliqué.

Avant chaque audit de surveillance, une revue d'offre téléphonique est réalisée par l'assistante administrative et commerciale avec l'Organisme, pour s'assurer de l'exactitude des données d'entrée fournies lors de l'établissement de l'offre initiale et d'évaluer les modifications éventuelles, tracées dans la **revue de contrat ENR CAL 06**  et pouvant donner lieu à l'émission d'un avenant au **contrat de certification ENR CAL 05** .

Les sites à auditer sont identifiés par le comité de certification dans le document **ENR CAL 12**  « **Détermination du nombre de sites et d'actions à auditer et de la durée d'audit Référentiel National** »

L'audit de surveillance est réalisé à distance, sauf dans les cas suivants où il est réalisé sur site :

- Audit initial réalisé à distance
- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par **Cidées Certification**,
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent, c'est-à-dire dans au moins un des cas suivants :
 - si 3 ou 4 non-conformités mineures n'ont pas été levées au moment de la prise de décision et nécessitent la vérification de la conformité sur site
 - si l'audit précédent a donné lieu à un nombre de non-conformités supérieur ou égal à 15 (10 dans le cas d'un audit initial aménagé) ;
 - si une non-conformité a été identifiée sur le rôle de la fonction centrale
 - si un changement important, identifié lors de la revue de contrat, susceptible d'engendrer une baisse de la qualité, a eu lieu au sein de l'Organisme
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de **Cidées Certification** et en fonction des deux cas précités.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

Le planning d'audit fait apparaître l'ensemble des indicateurs applicables à la typologie d'actions auditée.

Une attention particulière est portée aux indicateurs suivants :

Les indicateurs ayant fait l'objet d'une NC mineure à l'audit précédent avec vérification de la mise en place des actions correctives et de l'efficacité et compléter les fiches NC.	
Les indicateurs ayant fait l'objet d'une NC Majeure à l'audit précédent .	
Si audit précédent = aménagé , les indicateurs non vus à l'audit précédent	4, 5, 6, 9, 10, 17, 18, 19, 21, 23, 27, 30, 31
Si multisites avec la fonction centrale	0.1, 0.2, 0.3
Si nouvel entrant lors de l'audit précédent	2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26, 30, 31, 32
Si élargissement de l'offre de formation avec des formations certifiantes	3, 7, 16
Si élargissement de l'offre de formation avec des formations en alternance ou AFEST	13, 28
Si nouveaux locaux suite à changement d'adresse ou salles de formation louées ou locaux non vus à l'audit initial	17, 19 26, 28 (réseau du territoire)

Lors de l'audit, **l'usage de la marque QUALIOPi est systématiquement vérifié** en lien avec les documents suivants :

- Règlement d'usage de la marque QUALIOPi
- Charte d'usage marque Qualiopi
- Charte graphique Qualiopi

En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, **Cidées Certification** notifie à l'Organisme les manquements avérés et le met en demeure de se mettre en conformité dans un délaï de 30 jours calendaires. À défaut de mise en conformité, **Cidées Certification** procédera à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de la certification.

Un **rapport d'audit ENR PRO 13**  est établi. Les non-conformités éventuellement émises lors de l'audit de surveillance sont traitées dans les conditions définies au §4.

Si une non-conformité mineure de l'audit précédent n'est pas soldée, elle devient OBLIGATOIREMENT Majeure.

6-2- Audit de renouvellement

Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

Avant chaque audit de renouvellement, un nouveau **ENR CAL 02 dossier de candidature**  et un nouveau **ENR CAL 05 contrat de certification**  sont établis.

L'audit de renouvellement est déclenché environ 5 mois avant l'expiration du Certificat afin de permettre à l'Organisme de lever les éventuels écarts qui seraient détectés lors de cet audit avant l'expiration du certificat précédent.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_K

Si ce délai ne peut être respecté :

- a) **Cidées Certification** modifie les délais pour lever les éventuelles non-conformités mineures et majeures afin de garantir que la décision de renouvellement sera prise avant l'expiration du certificat.
- b) Si l'organisme ne peut pas lever les écarts avant l'expiration du certificat, le renouvellement ne peut pas être accordé par **Cidées Certification**. L'organisme est informé des conséquences de la perte du certificat.

Le suivi de la validité du certificat et la planification des audits et des délais d'audit sont gérés par l'assistante

administrative et commerciale dans le **ENR CAL 08 Tableau de suivi des contrats clients** .

En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

7- SUSPENSION OU RETRAIT DE CERTIFICATION

Tout Certificat de certification est valable pour une période de trois ans (*Par dérogation aux dispositions de l'article R. 6316-2 du même code dans sa rédaction issue du présent décret, la certification mentionnée au premier alinéa obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 a une validité de quatre ans*). **Cidées Certification** se réserve le droit, à n'importe quel moment pendant la période de validité du certificat, de suspendre, de retirer ou de réduire ledit Certificat ou d'annuler le contrat selon les termes précisés dans l'offre commerciale signée avec **Cidées Certification**.

Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'Organisme pour des raisons qui lui sont propres, ou bien elles peuvent être imposées par **Cidées Certification** dans le cas où, selon **Cidées Certification**, l'Organisme agirait contrairement aux exigences de la Certification.

Cela peut concerner l'utilisation abusive des marques et logos de certification ou la réalisation d'activités susceptibles de nuire à la bonne réputation de **Cidées Certification** ou l'identification de non-conformités majeures non soldées.

Les conditions et modalités de suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification sont définies dans la

procédure **PRO PRO 03 Refus, Suspension, Retrait ou Réduction du périmètre de certification** . La procédure est accessible au public.

L'organisme est informé de la décision du comité de certification via l'**ENR PRO 11 Notification de refus,**

suspension, réduction ou retrait de la certification  en précisant la possibilité de faire appel de la décision.

Les modalités de gestion de décision d'appel sont définies dans la procédure de **PRO AMC 01 Gestion des plaintes**

et des appels  La procédure est accessible au public.