

PROCEDURE O.F.

Délivrance d'une certification pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences

Sommaire

1. Demande et Contractualisation.....	2
2. Audit Initial	3
3. Cas de La certification multi-sites	6
4. Audit de Surveillance	8
5. Audit de Renouvellement	9
6. Gestion des annuaires des certifiés	9
7. Extension de certification.....	9
8. Gestion des transferts	9
9. Gestion des changements.....	10
10. Plaintes et appels	10
11. Accueil des observateurs	10

1. DEMANDE ET CONTRACTUALISATION

1.1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Pour prétendre à l'obtention de la certification, chaque organisme doit suivre un processus de certification. Pour ce faire, il doit d'abord formuler une demande initiale de certification via le **formulaire de demande RNQ FORM 01**. Ce formulaire permettra de recueillir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification.

Une **revue de la demande** est effectuée afin de vérifier que SOCOTEC Certification France dispose bien de l'ensemble des informations nécessaire à la réalisation de l'offre. Dans le cas contraire, un contact est repris avec l'organisme demandeur afin de compléter son formulaire de demande.

Dans le cas où l'organisme n'a pas de moyen d'accès à internet, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE peut recevoir sa demande par téléphone et lui éditer directement un dossier qui lui est transmis par courrier.

1.2. ELABORATION DE L'OFFRE

Lorsque tous les éléments nécessaires à la réalisation de l'offre de certification sont disponibles. Une offre de certification est élaborée à l'aide du document **Offre Certification Formation RNQ FORM 02**

Les durées d'audit indiquées dans le contrat sont définie selon les exigences de l'article 4 de l'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 (NOR : MTRD1903979A) ou de son article 10 pour 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. Dans ce dernier cas, SOCOTEC Certification France s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Dans le cas où l'organisme n'a pas de moyen d'accès à internet, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE peut recevoir sa demande par téléphone et lui éditer directement un dossier qui lui est transmis par courrier.

Si l'organisme candidat a reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur, il ne peut pas déposer une nouvelle demande à SOCOTEC Certification France avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, l'organisme candidat doit indiquer à SOCOTEC Certification France les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrer qu'elles ont été résolues.

1.3. TRANSMISSION DES PIECES JUSTIFICATIVES

Dès réception de l'offre de certification validée par le client, SOCOTEC Certification France demande au client de finaliser sa demande en transmettant les éléments suivants :

- Un organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée.
- Les preuves de certifications déjà obtenues, leur validités et périmètre.
- La période souhaitée pour l'audit
- Le dernier bilan pédagogique et financier disponible.
- les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues, uniquement pour Si l'organisme candidat a déjà reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur.

Dans le cas où l'opérateur n'a pas de moyen d'accès à internet, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE peut recevoir les pièces justificatives par courrier et renseigner l'extranet de l'opérateur.

1.4. REVUE DE LA DEMANDE

Une fois l'ensemble des éléments transmis par l'organisme candidat. Une revue est effectuée par un assistant certification.

Si le dossier est incomplet : Demande d'information complémentaire à l'organisme candidat

Si le dossier est complet : L'offre de certification est signée par SOCOTEC Certification France prend alors valeur de contrat de certification.

La recevabilité du dossier est alors notifiée au client avec mise à disposition du contrat de certification.

Les auditeurs documentaires sont désignés suivant la procédure de [Gestion de la compétence, des responsabilités et engagement \(GEN DOC 006\)](#).

2. AUDIT INITIAL

2.1. PLANIFICATION

SOCOTEC Certification France propose dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après contractualisation avec l'organisme client, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par l'organisme candidat. Il est également transmis à l'organisme client, les noms de l'équipe d'audit et lui fournit, sur demande, les informations nécessaires concernant les membres qui la composent.

En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès de SOCOTEC Certification France.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité (Code de déontologie - GEN FORM 003) l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

2.2. PREPARATION

L'équipe d'audit prépare son intervention et communique à l'organisme client son plan d'audit définissant le périmètre d'audit, les noms des personnes à rencontrer et identifie les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

Ce document définit également le lieu d'audit qui est réalisé dans les locaux de l'organisme candidat. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

2.3. ÉTAPES D'AUDIT

L'audit permet de vérifier la conformité vis-à-vis du référentiel de certification. Cette étape d'audit se déroule en 3 phases principales :

- La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

- La réalisation de l'audit

L'équipe d'audit réalise cette seconde phase en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit y compris celles relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (la liste n'est pas exhaustive) :

- Entretiens
- Observation des processus et des activités
- Revue des documents et enregistrements

- La réunion de clôture

Cette réunion a pour but de présenter les constats et les conclusions d'audit et de convenir, si nécessaire, de la date de présentation d'un plan d'actions correctives et préventives.

Lors de cette réunion, l'équipe d'audit présente les éventuelles non-conformités à l'organisme client. Chaque fiche de non-conformité indique le constat, le critère, la nature de la non-conformité et la ou les catégorie(s) d'actions concernées.

Les fiches sont transmises au plus tard en version électronique dans les 2 jours ouvrés suivant la réunion de clôture.

Cette réunion est également l'occasion de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'organisme client relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit.

2.4. EN CAS DE NON-CONFORMITE

Dès la fin de l'audit, les auditeurs transmettent les constats d'audit à l'organisme client. Le client est informé:

- Des points forts
- Des points conformes à surveiller
- Des non-conformités mineures

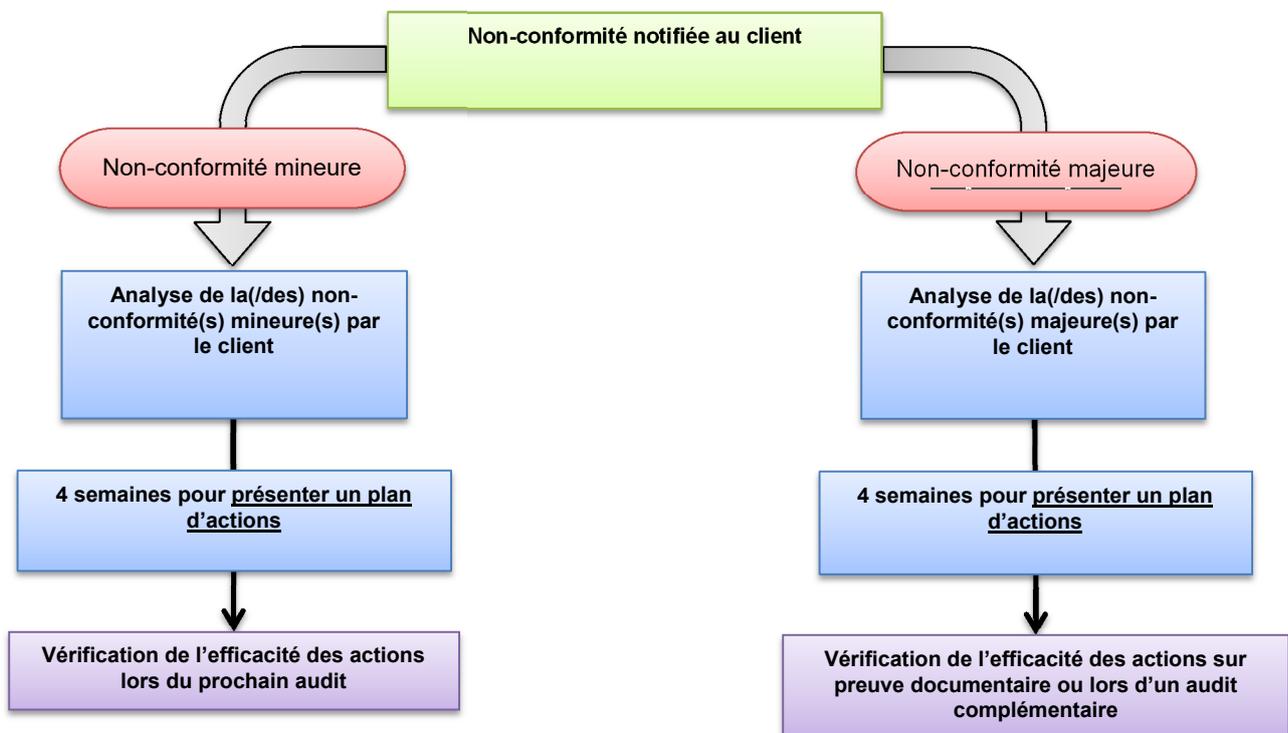
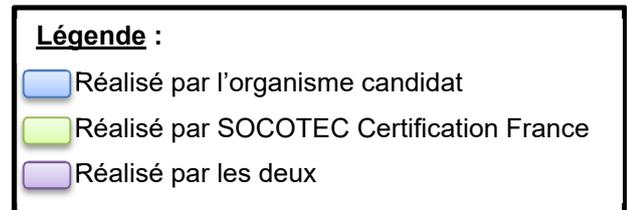
- Des non-conformités majeures

Les points conformes à surveiller doivent être traités pour la surveillante suivante car ils risquent de devenir des non-conformités. Les non-conformités sont traitées dès que l'organisme client en a pris connaissance.

Les auditeurs remettent la liste des constats d'audit au client dès la fin de l'audit et signent avec le client le pré-rapport OF FORM 003 officialisant cette liste de constats.

L'organisme client analyse les causes de non-conformité et définit un plan d'actions pour les résoudre avec une date de mise en œuvre pour chaque action (6 mois maximum pour une NCM et 3 mois maximum pour une NCM)

Schéma explicatif :



Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.

a. La non-conformité mineure

Une non-conformité mineure est caractérisée par le non-respect partiel ou ponctuel d'un indicateur, ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée

Dans le cas d'une non-conformité mineure, l'organisme client a 4 semaines pour fournir à l'équipe d'audit un plan d'action efficace pour la résoudre et doit être mis en œuvre dans un délai de six mois. Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

Attention, le plan d'action doit être jugé suffisant par l'auditeur sous 1 mois. L'organisme client doit donc prévoir suffisamment de temps pour présenter un nouveau plan d'actions dans ce délai au cas où le premier plan proposé serait refusé par l'auditeur. L'organisme client est l'unique responsable de la conformité aux exigences de certification.

Une fois le plan d'action accepté par le responsable d'audit, l'équipe d'audit transmet un avis motivé favorable, mais avec une efficacité de la mise en œuvre du plan d'action à contrôler au prochain audit.

Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure;

b. La non-conformité majeure

Une non-conformité majeure est caractérisée par une non-conformité qui n'est pas mineure.

Dans le cas d'une non-conformité majeure, l'organisme client a 4 semaines pour fournir à l'équipe d'audit un plan d'action efficace pour la résoudre et doit être mis en œuvre dans un délai de trois mois. Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

Dans certains cas, l'équipe d'audit peut venir attester de la résolution lors d'un audit complémentaire.

L'équipe d'audit consolide alors son rapport d'audit avec les constats et donne ensuite un avis motivé relatif à la certification ou à son maintien.

La vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous 3 mois.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue.

La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur 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 3 mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

2.5. REVUE ET DECISION DE CERTIFICATION

2.5.1. REVUE

Les étapes de revue et décision de certification sont réalisées par une seule et même personne indépendante des équipes ayant participé aux activités de d'évaluation.

Les personnes habilitées à revoir les dossiers et à prendre une décision sont désignées dans la procédure de Gestion de la compétence, des responsabilités et engagement (GEN DOC 006)

La revue du dossier porte notamment sur les éléments suivants :

- Complétude du dossier ;
- Résultats des différentes évaluations;
- Etat et enregistrement de l'évaluation.

2.5.2. DECISION DE CERTIFICATION

En s'appuyant sur les différents constats formalisés par l'équipe d'audit, et la revue de certification SOCOTEC Certification France se prononce sur l'octroi ou non de la certification à l'organisme client.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire SOCOTEC Certification France à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande. L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

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

Une décision sous condition peut être prononcée dans le cas où SOCOTEC Certification France juge que la mise en œuvre du plan d'actions présenté par le client doit être vérifiée avant l'audit suivant. A défaut de réception, dans un délai préalablement convenu, de preuves documentées démontrant une mise en œuvre satisfaisante des actions, SOCOTEC Certification France prononce une suspension de la certification.

Une certification peut être suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, dans le cas de non conformités majeures non levées sous trois mois ou de non conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

Les décisions pouvant être prises sont :

- Certification
- Certification sous condition (audit complémentaire sur site ou hors site)
- Refus de la certification

En cas de refus, le certificat n'est pas délivré à l'organisme qui n'a pas satisfait à l'ensemble des obligations. Dans ce cas, les motivations du refus sont transmises à l'organisme dans un délai de 3 mois.

Dans le cadre des cycles dérogatoires de quatre ans prévu par Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle et par application de l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs :

- la certification obtenue avant le 1er janvier 2021 a une validité de quatre ans

2.6. NOTIFICATION

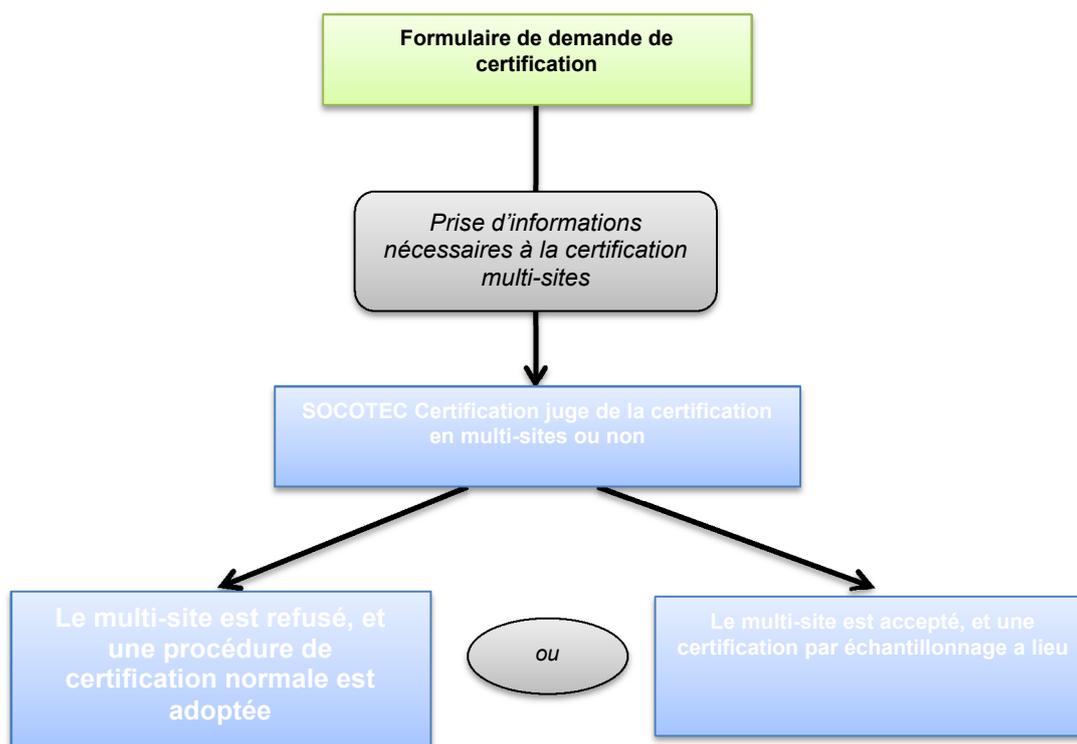
Toute décision prise par SOCOTEC Certification France est notifiée à l'organisme dans un délai maximum de 3 mois.

L'organisme est notifié de la décision par l'émission d'un certificat (RNQ FORM 029) qui lui est transmis ou mis à disposition.

3. CAS DE LA CERTIFICATION MULTI-SITES

Légende :

-  Réalisé par l'organisme candidat
-  Réalisé par SOCOTEC Certification



3.1. CONDITIONS REQUISES

La certification par échantillonnage dans le cadre d'une organisation multi-sites permet de réduire le nombre de jours d'audit. Afin de bénéficier de cette démarche, l'organisme client doit répondre à certaines conditions :

- Un organisme multi-sites doit être couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées.
- Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.
- Un organisme multi-sites n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Tous les sites exercent sous le même numéro de déclaration d'activité. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.
- La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à répondre au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multi-sites:

- ✓ l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité;
- ✓ l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée;
- ✓ la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique;
- ✓ tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées.

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes:

- audit initial et de renouvellement: l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par SOCOTEC Certification France;
- audit de surveillance: l'échantillon est la 0.6 fois la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par SOCOTEC certification, l'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, SOCOTEC Certification France peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s). Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

3.2. AJOUT D'UN OU PLUSIEURS SITES

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multi-sites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

4. AUDIT DE SURVEILLANCE

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date de décision de la certification.

Dans le cadre des cycles dérogatoires de quatre ans prévu par Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle et par application de l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs :

- *Lorsque le certificat a été émis avant le 31 décembre 2020, l'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 28^e mois suivant la date de décision de la certification.*
- *Lorsque l'audit initial a été réalisé avant le 1^{er} juillet 2022 à distance, l'audit de surveillance doit être réalisé sur site.*

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse:

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme;
- de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit;
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.

L'audit de surveillance est réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit sera réalisé selon les règles définies dans la procédure GEN DOC 17.

L'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants:

- Plus d'un signalement conforme aux règles de plaintes et appels définies par l'organisme certificateur;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent : il est considéré comme présentant un risque tout organisme qui aura fait l'objet d'une non-conformité majeure à l'audit précédent ou de plus de 4 non-conformité mineures à l'audit précédent.
- pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

Le processus mis en place pour les audits de surveillance est identique au processus décrit en « 2. Audit initial » du présent document.

Dans le cas d'un audit à distance, ce dernier sera réalisée selon les exigences fixées par le document IAF MD 4:2018 en vigueur. Pour ce faire, SOCOTEC Certification France utilisera notamment un système de visioconférence permettant la visualisation de l'interlocuteur et le partage des documents.

5. AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Le processus mis en place pour les audits de renouvellement est identique aux processus décrits en « 1. demande et contractualisation » et « 2. Audit initial » du présent document.

6. GESTION DES ANNUAIRES DES CERTIFIES

La liste des certifiés est publiée sur :

- L'annuaire SOCOTEC Certification France ;

Les annuaires notamment comprennent les éléments suivants :

- la liste à jour des organismes titulaires d'une certification valide, tenue à disposition du public

Les personnes en charge de la mise à jour des annuaires sont désignées dans la procédure de Gestion de la compétence, des responsabilités et engagement (GEN DOC 006).

SOCOTEC Certification France transmet au ministre chargé de la formation professionnelle les listes des prestataires qu'il a certifiés selon les modalités qui seront définies par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle (*non définit à ce jour*).

7. EXTENSION DE CERTIFICATION

L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de SOCOTEC Certification France selon le processus décrit au point 1 du présent document.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial décrit au point 2 de ce document, mais dans le périmètre de l'extension demandée.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence.

8. GESTION DES TRANSFERTS

8.1. TRANSFERT D'UN ORGANISME CERTIFICATEUR VERS SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE

L'organisme candidat transmet sa demande à SOCOTEC Certification France selon le processus décrit au point 1 de ce document. SOCOTEC Certification France vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

SOCOTEC Certification France s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée.

SOCOTEC Certification France demande notamment une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier au certificateur précédent.

SOCOTEC Certification France examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre et décidera, dans un délai de trente jours, selon les cas:

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émettra un certificat;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée;
- de refuser la reprise de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme demandeur.

8.2. TRANSFERT DE SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE VERS UN AUTRE ORGANISME ACCREDITE

À la demande d'un opérateur, SOCOTEC Certification France communique, dans le délai 15 jours à tout autre organisme certificateur, une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

9. GESTION DES CHANGEMENTS

Lors de la contractualisation, l'organisme est informé que de possibles changements peuvent impacter sa certification, notamment dans les conditions générales de vente (GEN DOC 003).

En cas de changement, un courrier ou mail est envoyé aux organismes dont la certification est active ou suspendue.

9.1. REVUE ET EVALUATION

Si ce changement exige une action de l'organisme (nouvelle ou exigence modifiée), SOCOTEC Certification France vérifie sa mise en œuvre par le biais d'actions (apports de preuves formelles, visites sur site ou évaluations à distance complémentaires etc...).

La réponse fournie par l'organisme est évaluée et une décision sur la conformité de l'organisme est notifiée à celui-ci.

10. PLAINTES ET APPELS

Pour toute information sur la procédure de plaintes et appels, veuillez-vous reporter au document suivant : Traitement des plaintes et appels, disponible en téléchargement sur le site de SOCOTEC Certification International.

L'organisme de certification peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un très court préavis ou inopinés afin d'instruire des plaintes ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

11. ACCUEIL DES OBSERVATEURS

Les organismes sont informés via le contrat de certification et ses conditions générales que des observateurs (auditeur en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'audit missionnée, ...) sont susceptibles d'être missionnés lors de leurs audits. Le cas échéant, SOCOTEC Certification France demandera à l'organisme de bien vouloir mettre en œuvre les dispositions nécessaires à leur accueil.