

## PROCÉDURE CERTIFICATION QUALIOPI

Ce document appartient à QUALIPRO CERTIFICATION. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par QUALIPRO CERTIFICATION ne sont permises sans autorisation écrite.

### Responsable de l'édition du document :

	Nom	Date
Rédaction	Responsable opérationnel	09/01/2025
Vérification	Responsable qualité	09/01/2025
Approbation	Président	09/01/2025

### Historique des modifications :

	Page	Date	Description
V1	1 ère édition	01/09/2023	Création
V2	2 ème édition	28/05/2024	Modification suite à demande du COFRAC
V3	3 ème édition	05/08/2024	Modification suite à demande du COFRAC
V4	4 ème édition	01/10/2024	Modification pour mise en conformité
V5	5 ème édition	13/04/2025	Modification suite à l'audit du COFRAC
V6	6 ème édition	22/04/2025	Modification suite à l'aller-retour du COFRAC
V7	7 ème édition	14/08/2025	Modification suite à l'aller-retour du COFRAC
V8	8 ème édition	09/01/2025	Modification 8.1 et 8.2

Version du document : V8 - 09/01/2025

# SOMMAIRE

1. OBJET
2. DOMAINE D'APPLICATION
3. MODALITES D'APPLICATION
4. CONTEXTE REGLEMENTAIRE
5. ENGAGEMENT DE L'ORGANISME PRESTATAIRE CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
6. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT
  - 6.1. Prise d'information
  - 6.2. Demande de certification du candidat et envoi d'une proposition commerciale
  - 6.3. Nouvelle demande après un refus de certification
  - 6.4. Durée des cycle de certification et des audits dans le cycle de certification
  - 6.5. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences
7. ORGANISATION DES AUDITS
  - 7.1. Choix de l'auditeur
  - 7.2. Planification de l'audit
  - 7.3. Plan d'audit
8. REALISATION DES AUDITS
  - 8.1. Déroulement de l'audit
  - 8.2. Conclusion de l'audit
9. PRISE DE DECISION DE CERTIFICATION
10. EMISSION DU CERTIFICAT
11. LES AUDITS DE SURVEILLANCE
  - 11.1. Méthode d'analyse des risques pour la réalisation d'un audit de surveillance sur site
12. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION
13. EXTENSION ET CERTIFICATION D'UNE NOUVELLE CATEGORIE D'ACTIONS
14. DECLENCHEMENT D'AUDIT COMPLEMENTAIRE
15. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION
16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT
17. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION
18. CERTIFICATION MULTISITE
  - 18.1. Eligibilité d'un organisme multi site à la certification
  - 18.2. Méthodologie pour l'audit d'un prestataire multisite avec échantillonnage des sites
  - 18.3. Conditions de certification
  - 18.4. Ajout de sites
19. TRAITEMENT DES PLAINTES, DES APPELS ET DES SIGNALEMENTS
20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION
21. PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES
22. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPI
23. CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DE L'ORGANISME



## 1. OBJET

Les acteurs de la formation doivent démontrer la qualité des actions de formation professionnelle pour pouvoir bénéficier de fonds mutualisés et publics, en se certifiant auprès d'un organisme certificateur accrédité par le Cofrac ou en cours d'accréditation.

Ces organismes doivent notamment respecter les critères du référentiel national figurant dans le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences et l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation.

QUALIPRO CERTIFICATION, organisme certificateur indépendant et tierce partie, délivre la certification après un audit constatant que les engagements et les critères du référentiel national sont appliqués par les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Cette certification permet aux organismes qui financent les actions de formation d'avoir la garantie que les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences respectent le référentiel national et peuvent ainsi bénéficier de leurs financements.

La certification atteste de la qualité des actions de formation professionnelle et de la mise en place de l'amélioration continue.

Cette procédure explique étape par étape le processus mis en oeuvre au sein de QUALIPRO CERTIFICATION concernant les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou mobilisant des fonds publics ou mutualisés et prestataires d'actions de formation continue, de bilans de compétences, d'accompagnement à la VAE et d'actions de formation par apprentissage.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Le domaine couvre les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement.

Ce référentiel s'applique à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences quel que soient leur statut, leur organisation, le type de formation, le nombre de salariés et leur chiffre d'affaires.

Le référentiel national contient des critères spécifiques selon le profil de l'organisme prestataire d'action concourant au développement des compétences :

- Action de formation
- Centre de formation par l'apprentissage
- Centre de bilan de compétence
- Validation des acquis de l'expérience

Le référentiel s'applique aussi bien aux organismes réalisant des actions de formation en propre qu'à des organismes partiellement ou totalement sous-traitants.

## 3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 09/01/2026

#### 4. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

La certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences est une certification de processus selon un dispositif réglementaire.

Les textes réglementaires applicables dans le cadre du processus de certification sont :

- Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, en particulier son article 6,
- Le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- 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
- Guide de lecture du référentiel national qualité en vigueur et publié sur le site Internet du Ministère du Travail
- Questions-réponses Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences en vigueur et publié sur le site internet du Ministère 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 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
- Décret n° 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- Décret n° 2023-1350 du 28 décembre 2023 portant diverses mesures relatives au compte personnel de formation ainsi qu'au bilan de compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage de ses titulaires

Tous les textes sont disponibles sur le site du ministère du travail : [TEXTE MINISTERE DU TRAVAIL](#)

Dans le cadre de sa veille, il revient à l'organisme en cours de certification ou certifié ou suspendu de s'informer des évolutions réglementaires et des mises à jour des documents applicables et de s'y conformer.

## **5. ENGAGEMENT DE L'ORGANISME PRESTATAIRE CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES**

- A.** Prendre connaissance de la présente procédure de certification de QUALIPRO CERTIFICATION
- B.** Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en oeuvre des changements appropriés qui sont communiqués par QUALIPRO CERTIFICATION
- C.** Prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
  - 1. La conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés
  - 2. L'instruction des réclamations
  - 3. La participation d'observateurs pour les audits, le cas échéant
- D.** Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- E.** Ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à QUALIPRO CERTIFICATION ni faire de déclaration sur la certification de ses services que QUALIPRO CERTIFICATION puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- F.** En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification et s'acquitter de toute autre mesure exigée
- G.** Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification
- E.** En faisant référence à la certification de ses services dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de QUALIPRO CERTIFICATION et/ou aux spécifications du programme de certification
- F.** Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au service
- G.** Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de QUALIPRO CERTIFICATION sur demande, et :
- H.** Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification
- I.** Documenter les actions entreprises.
- J.** Informer, sans délai, QUALIPRO CERTIFICATION des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- K.** Respecter l'utilisation de la marque de QUALIPRO CERTIFICATION et la marque du ministère du travail

## **6. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT**

### **6.1 Prise d'information**

Le candidat peut se renseigner sur l'offre de QUALIPRO CERTIFICATION par plusieurs canaux :

Le téléphone du responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION : 06.95.10.47.73

Le mail de QUALIPRO CERTIFICATION : [contact@qualiprocertification.fr](mailto:contact@qualiprocertification.fr)

## 6.2 Demande de certification du candidat et envoi d'une proposition commerciale

Les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui le souhaitent peuvent accéder en ligne à la demande de certification sur le formulaire de QUALIPRO CERTIFICATION via le lien suivant : [FORMULAIRE DEMANDE DE CERTIFICATION](#)

Ce formulaire en ligne "DEMANDE DE CERTIFICATION QUALIOPi", liste les informations et les documents nécessaires pour collecter les prérequis nécessaires pour accéder au processus de certification. Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023, QUALIPRO CERTIFICATION doit collecter les informations suivantes auprès de l'organisme candidat à la certification :

- la dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN) ;
- le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate ;
- le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la preuve du dépôt de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;
- les catégories d'actions concernées par la certification ;
- une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en oeuvre et indiquant si l'organisme réalise des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation ;
- la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée ;
- un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
- le cas échéant, les preuves de certifications ou labellisations déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
- la période souhaitée pour l'audit ;
- le dernier bilan pédagogique et financier transmis conformément aux dispositions de l'article L. 6352-11 du code du travail ou, en l'absence de ce document, pour les organismes débutant leur activité de dispensateur d'actions concourant au développement des compétences, le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

L'organisme candidat joint au formulaire une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par l'organisme certificateur.

Après avoir reçu la demande de certification, le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION réalise une vérification de tous les documents et des informations envoyés par le client. En cas de dossier incomplet, le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION reviendra vers l'organisme. Si les éléments manquants ne sont pas apportés sous 30 jours après réception du dossier, QUALIPRO CERTIFICATION ne pourra pas réaliser la prestation de certification. »

Après étude, une proposition de contrat est envoyée par le responsable opérationnel au candidat, via la «Contrat de Certification Qualiopi».

L'envoi de la proposition contractuelle contient :

- Les informations sur la prestation
- Une proposition financière et la durée d'audit de chaque étape du cycle
- Le programme d'audit pour le cycle de certification

- Les informations saisies par le candidat dans le formulaire en ligne
- Le lien du référentiel national de certification présenté dans le guide du ministère

A compter du 1er septembre 2023 :

L'organisme demandeur doit fournir les informations demandées dans le formulaire de demande ainsi qu'une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

Dès la réception du «Contrat de Certification Qualiopi» signé par le client, le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION peut planifier la réalisation de l'audit initial de certification.

Seulement après cette validation positive par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION, la proposition contractuelle est valide.

Dans le cas où le client accepte les audits à distance, un test de faisabilité de visio-conférence sera réalisé par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION.

Pour la vérification de la conformité de l'organisme audité aux exigences du référentiel national mentionné à l'article L. 6316-3 du code du travail, est considéré comme nouvel entrant :

- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences dans sa première année d'activité ;
- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multisite prévues au présent arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur

### **6.3 Nouvelle demande après un refus de certification**

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

Lorsque l'organisme retourne le contrat signé accompagné du règlement de la facture, le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION ouvre un dossier client et met en place les moyens pour exécuter le contrat.



## 6.4 Durée du cycle de certification et des audits dans le cycle de certification

Le cycle de certification des organismes audités à partir du 1er janvier 2021 est de 3 ans, date à laquelle un audit de renouvellement est nécessaire.

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de transfert, des certifiés CNEFOP sont fixées par 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 et l'arrêté du 31 mai 2023.

**Principes** : Définition d'une durée de base, ajout de durées différenciées par type d'actions, logique de combinaison de type d'actions possible + prise en compte de la taille de l'organisme (CA en FP)

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétence	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Echantillonnage de sites
Initial ou Renouvellement	CA < 150 000 €	1j	+0 j	+0 j	+0j	+0,5j
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j
	CA >= 750 000 €	1,5 j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+1 j
						+0,5 jr par site échantillonné
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5j
	CA >= 750 000 €	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j
						+0,5 jr par site échantillonné

A compter du 1er septembre 2023 :

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en oeuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

## 6.5 Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences

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 ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Durée de l'audit initial pour les organismes 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 :

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétence	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5j	+0 j	+0 j	+0j	+0,5j
	CA >= 750 000 €	0,5j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j



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 les indicateurs précisés ci-dessous :

-Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32

-Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire

Les indicateurs liés aux exigences de la norme ISO/CEI 17065 et exigences réglementaires sont applicables à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences détenteurs ou non d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3

## **7. ORGANISATION DES AUDITS**

### **7.1 Choix de l'auditeur**

L'auditeur est choisi par le responsable qualité dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par QUALIPRO CERTIFICATION.

Les critères de choix hiérarchique sont :

- Absence de risque de conflits d'intérêts entre l'auditeur et le client
- La compétence de l'auditeur pour réaliser les audits à distance
- Proximité géographique de l'auditeur
- Disponibilité de l'auditeur avec la/les dates(s) souhaitées par l'organisme audité

Si nécessaire une équipe d'auditeurs peut être constituée et dans ce cas un responsable d'audit est nommé par le responsable qualité de QUALIPRO CERTIFICATION.

L'organisme client est informé du nom de l'auditeur après la signature du contrat, via le plan d'audit.

L'organisme client peut récuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêt avérés.

L'auditeur doit signaler tout conflit d'intérêt avec l'organisme client dès réception de l'ordre de mission.

### **7.2 Planification de l'audit**

La date de l'audit initial est proposée au plus tard dans les 30 jours suivant la réception du contrat signé en tenant compte de la période souhaitée par le client.

Les données d'entrées pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans le contrat, le processus de certification définis par cette procédure ainsi que les autres documents de fonctionnement de QUALIPRO CERTIFICATION.

Les documents administratifs collectés lors de la demande de certification (fiche de demande, pièces justificatives, BPF, déclaration d'activité, modalités de formation à distance, etc.) sont intégrés au calendrier partagé ASANA dans le dossier de l'audit concerné, accessible à l'auditeur au minimum 24h avant la mission.

### **7.3 Plan d'audit**

Un plan d'audit est établi et envoyé par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION aux clients au moins 24 heures avant l'audit par email.

Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. dans le cas d'un audit à distance, l'information est reprise sur le plan d'audit.



## 8. REALISATION DES AUDITS

### 8.1 Déroulement de l'audit

L'audit se déroule dans les locaux du client ou à distance si la réglementation l'autorise. Toutefois, dans le cas où le client ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des prestations, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'auditeur fait renseigner par les participants par demi-journée d'audit la feuille de présence.

Le client s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

Si, lors de l'audit, l'organisme certificateur constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit. Ceci nécessite au préalable un accord contractuel.

L'audit initial peut se dérouler uniquement si la prestation a été mise en œuvre. La prestation doit donc avoir été réalisée (au moins en partie pour les formations longues).

Le jour de l'audit, un représentant de l'organisme doit être présent avec l'auditeur. Un consultant peut être présent le jour de l'audit mais c'est le représentant de l'organisme qui doit démontrer sa maîtrise du processus Qualiopi. Ce représentant de l'organisme est obligatoirement :

- Le dirigeant ;
- OU
- Un salarié ;

Sans un de ces représentants, un audit ne peut pas avoir lieu.

### Echantillonnage

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

### 8.2 Conclusion de l'audit

Le rapport d'audit transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions concourant au développement des compétences auditées et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit.

Les conclusions de l'audit sont transmises à QUALIPRO CERTIFICATION après l'audit sous la forme d'un rapport envoyé par l'auditeur. Le rapport est remis à QUALIPRO CERTIFICATION sous un délai de 10 jours maximum à compter de la date du dernier jour de l'audit.

En cas de non-conformité majeure ce délai peut être porté jusqu'à 90 jours.

Le rapport indique si l'audit a été réalisé à distance et si il n'y a pas eu de problème de connexion au cours de l'audit, liste chaque indicateur et chaque critère en indiquant la conformité ou l'absence de non-conformité.

Le rapport prend en compte les différents types d'actions de l'organisme client.

L'auditeur informe le client audité des non-conformités.

## Traitement des non-conformités :

L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité. Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel

Une non-conformité peut être mineure ou majeure :

1. La non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.
2. La 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.

En cas de non-conformités relevées au cours de l'audit, le client dispose d'un délai pour proposer un plan d'action dans le cas de non-conformités mineures ou proposer une action corrective dans le cas des non conformités majeures qui devra être levée avant la délivrance de la certification.

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures.

Les délais de mise en oeuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- Pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'auditeur au plus tard sous 14 jours après réception de la fiche d'écart de la part de l'auditeur et doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure
- Pour une non-conformité majeure, le plan d'action établi est adressé à l'auditeur au plus tard sous 30 jours après réception de la fiche d'écart de la part de l'auditeur. La vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous 3 mois. Dans le cas où le client doit apporter des éléments de preuves pour plusieurs non-conformités majeures, il doit les envoyer en une seule fois sous 3 mois à QUALIPRO 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 oeuvre des actions correctives efficaces.

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 le prestataire et le solde des non-conformités majeures. A défaut de mise en oeuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la notification de 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.

**Relecture obligatoire des non-conformités :** Avant toute décision de certification, le responsable opérationnel effectue une relecture critique des non-conformités transmis par l'auditeur, selon les exigences du référentiel en vigueur. Il s'assure que les preuves exigées correspondent aux attendus du référentiel, et il fait en sorte de prévenir toute interprétation erronée ou abusive d'un indicateur. La validation de vérification de ces non-conformités par le responsable opérationnel est tracée au moyen d'une validation dans le formulaire de revue de décision.

## 9. PRISE DE DÉCISION DE CERTIFICATION

Le décisionnaire est le responsable opérationnel. Il donne un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification. Le décisionnaire ne participe pas aux audits. Avant de prendre la décision, d'étendre ou de réduire le périmètre de la certification, de renouveler, de suspendre, ou le retrait de la certification, la décisionnaire doit disposer des documents pour conduire une revue de décision efficace incluant via le «Formulaire de revue documentaire et décision de certification» :

- Le contrat de certification
- Le rapport d'audit définitif
- Les non-conformités majeures dont l'auditeur a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives
- Les non-conformités mineures dont l'auditeur a examiné et accepté le plan d'action du client relatif aux



L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'actions associés peut conduire QUALIPRO CERTIFICATION à délivrer la certification sur les seuls types d'actions conformes et objet de la demande.

L'existence de cinq (ou plus) non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

L'existence de plus de 7 non-conformités majeures déclenchera un audit sur site lors de la surveillance.

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

Le décisionnaire remplit le «Formulaire de revue documentaire et décision de certification»

Le décisionnaire décide de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

## 10. EMISSION DU CERTIFICAT

Le certificat est édité par le responsable opérationnel à la suite de la décision de certification positive, dans un délai de 15 jours.

Le certificat comporte les informations suivantes :

- La raison sociale de l'organisme
- L'adresse de l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- Le cas échéant, la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité
- le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN)
- Les catégories d'actions concernées par la certification
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- Le nom de l'organisme certificateur et ses coordonnées
- La signature du Président de QUALIPRO CERTIFICATION
- La marque de certification ou la référence à l'article L.6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification
- La référence au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019
- les éventuels nouveaux textes réglementaires
- La référence à la procédure de certification Qualiopi de QUALIPRO CERTIFICATION

La liste des informations contenues dans le certificat est amenée à évoluer selon la parution des textes réglementaires.

En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 30 jours.

QUALIPRO CERTIFICATION tient à jour les informations sur les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences certifiées à l'aide de «l'annuaire des clients certifiés, résiliés, suspendus et retrait de la certification» accessible sur demande.

L'information concernant un certifié est disponible sur demande en passant par notre formulaire contact sur notre site internet.

### A compter du 1er septembre 2023 :

L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site Internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Si QUALIPRO CERTIFICATION constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage le retrait de la certification, comprenant une période de dialogue avec QUALIPRO CERTIFICATION pour permettre à l'organisme certifié de répondre à la décision de QUALIPRO CERTIFICATION.

## 11. LES AUDITS DE SURVEILLANCE

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

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 mises en oeuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme

Un rapport d'audit de surveillance est établi.

Le formulaire «Formulaire de revue documentaire et décision de certification» intègre l'analyse de risques. Dans le cadre de l'organisation de l'audit de surveillance, l'organisme client est interrogé via un questionnaire afin de mettre à jour l'analyse des risques.

Pour tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences monosite, l'audit de surveillance est réalisé par défaut à distance.

A compter du 1er septembre 2023 :

L'organisme certificateur procède a minima à une revue des indicateurs suivants :

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place ;
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures mentionnés à l'article 5, applicables à l'organisme audité ;
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

Avant le 1er septembre 2023, l'audit de surveillance vise tous les indicateurs applicables à l'organisme audité.

Un questionnaire en ligne est envoyé à l'organisme certifié plusieurs mois avant l'échéance de l'intervalle de surveillance de l'organisme. Ce questionnaire doit être complété et retourné avec les documents nécessaires (BPF, organigramme) afin de mettre à jour les données de l'organisme.

La durée de l'audit de surveillance peut être modifiée par rapport au devis de l'audit initial selon :

- le chiffre d'affaires déclaré dans le dernier BPF,
- les éventuelles extensions réalisées depuis l'audit initial
- la suppression d'une catégorie
- les ajouts ou les suppression de site pour les organismes multisites.

En cas de modification, un avenant est envoyé au certifié.

Le questionnaire de surveillance complété par le client intègre l'analyse de risques.

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

- les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites ;
- (à compter du 1er septembre 2023) une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 mises en oeuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il a confié la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un autre organisme de formation ;
- (à compter du 1er septembre 2023) le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le retrait de la certification à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par l'organisme certificateur.

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit à l'organisme audité. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme à entendre en entretien et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

L'organisme audité s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

L'audit de surveillance est réalisé à distance. Il est réalisé sur site si l'audité le demande ou dans les cas suivants :

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALIPRO CERTIFICATION ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de QUALIPRO CERTIFICATION et en fonction des deux cas précités ;
- (à compter du 1er septembre 2023) à la demande de l'organisme audité.

Le rapport d'audit transmis par l'auditeur à QUALIPRO CERTIFICATION mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditées et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme et consultés lors de l'audit.

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont notifiées à l'organisme audité selon la procédure et le délai prévus par QUALIPRO CERTIFICATION. Lorsque l'organisme est certifié pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées.

Dans le cadre de l'organisation de l'audit de surveillance, l'organisme client est interrogé pour mettre à jour les informations le concernant. Le certifié doit également répondre à des questions concernant sa capacité à réaliser des audits à distance.

QUALIPRO CERTIFICATION décide de la faisabilité de l'audit à distance selon le niveau de risque évalué à travers les réponses du client.

Un organisme certifié pour une catégorie d'action donnée, n'ayant pas réalisé de prestations pour cette





catégorie entre l'audit initial et l'audit de surveillance peut maintenir la catégorie d'action jusqu'au terme du cycle.

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.
- Vérifie le cas échéant que l'organisme est toujours éligible à un audit multisite.

Un rapport d'audit de surveillance est établi. QUALIPRO CERTIFICATION prend ensuite une décision de maintien de certification ou de non-maintien de la certification.

### **Modalités de l'audit à distance**

L'audit initial à distance était uniquement réalisable pour les audits initiaux réalisés avant le 30 juin 2022. Si l'audit initial a été réalisé à distance, l'audit de surveillance est forcément réalisé sur site.

Si l'audit initial est réalisé sur site, l'audit de surveillance a lieu à distance pour les audits ayant lieu avant le 1er septembre 2023.

Les audits à distance remplacent les audits sur site sur proposition de QUALIPRO CERTIFICATION ou à la demande du client. Les audits à distance sont utilisés dans l'objectif d'apporter une plus grande flexibilité dans l'organisation des audits tout en ayant le même niveau d'exigence que l'audit sur site.

### **Critère d'éligibilité pour un audit à distance**

L'éligibilité de l'audit à distance est validée par le personnel en charge de la revue documentaire à partir de la revue de la demande.

L'organisme audité doit donner son accord pour la réalisation de l'audit à distance en complétant le formulaire de demande d'audit.

Pour être audité à distance, l'organisme demandeur doit déclarer disposer une ligne Internet permettant un échange fluide par visio-conférence ainsi que toute sa documentation et ses dossiers sont numérisés et accessibles à distance.

En cas d'impossibilité technique le jour de l'audit à distance (panne/dysfonctionnement de réseau téléphonique ou internet), celui-ci devra être reprogrammé dans les plus brefs délais. En cas de nouvelles difficultés techniques lors de la deuxième tentative, l'audit sera forcément sur site.

Le plan d'audit doit préciser si l'audit a lieu par visio-conférence ou par les deux moyens pour chaque créneau horaire de l'audit défini par l'auditeur.

L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente par téléphone ou en visio-conférence durant toute la durée de l'audit de surveillance à l'exclusion de la pause déjeuner (75 minutes maximum).

L'auditeur dispose également d'une heure maximum (45 mn pour les audits d'une demi-journée) pour réaliser sa synthèse afin de réaliser le bilan de la journée ou la préparation de la clôture de l'audit. L'auditeur peut utiliser les moyens suivants pour mener son audit :

- conduire des entretiens;
- observer des tâches réalisées avec un guide à distance;
- renseigner des listes types et des questionnaires;
- revue des documents avec la participation de l'audité.

L'organisme audité s'engage à disposer de toute sa documentation à disposition de l'auditeur le jour de





l'audit comme pour l'audit sur site.

Tous les outils de visio-conférence sont acceptés pour réaliser l'audit qu'ils soient fournis par l'auditeur ou le client.

Lors de l'audit à distance par visio conférence, l'auditeur s'engage à une totale confidentialité concernant les données auxquelles il a accès de la même manière que lors d'un audit sur site. Aucune information n'est enregistrée.

### **Audits multisites**

Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance peut être réalisé partiellement à distance si l'audit initial a été réalisé sur site.

Un échantillonnage est réalisé sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur.

La fonction centrale est systématiquement auditée.

L'audit est réalisé sur site dans les cas détaillés dans le paragraphe 8

## 11.1 Méthode d'analyse des risques pour la réalisation d'un audit de surveillance sur site

Pour les organismes monosite, l'audit de surveillance est réalisé sur site dans les cas suivants :

- L'existence de plus de 7 non-conformités majeures
- OU Au moins 2 signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALIPRO CERTIFICATION
- OU L'organisme de formation fait une demande d'extension de sa certification
- OU Changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme
- OU Création d'un second site
- OU un événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.)
- OU Réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation.
- Ou Signalement de la part du Ministère du Travail

Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance est réalisé sur site pour la fonction centrale et sur la moitié des sites devant être audité par échantillonnage (arrondi à l'entier inférieur). Les autres sites sont audités à distance.

Tous les sites de l'échantillonnage sont audités dans les cas suivants :

- L'existence de plus de 7 non-conformités majeures
- OU Au moins 4 signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALIPRO CERTIFICATION
- OU L'organisme de formation fait une demande d'extension de sa certification
- OU Changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme
- OU un événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.)
- OU Réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation.
- Ou Signalement de la part du Ministère du Travail

L'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences est interrogé avant l'organisation de l'audit de surveillance afin de mettre à jour l'analyse de risque.

## 12. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Le renouvellement de la certification suppose la signature d'un nouveau contrat pour un nouveau cycle de 3 ans.

Quelle que soit la date de l'audit de renouvellement, le nouveau certificat prend effet le lendemain du certificat actuel sous réserve que l'audit donne lieu à une décision de certification positive.

Il est essentiel que l'audit de renouvellement soit effectué dans un délai permettant de rectifier toute non-conformité majeure avant la date limite. De plus, le client doit prendre en compte le temps nécessaire pour que le comité de certification rende sa décision. Ce délai est de maximum 4 mois à partir de la date d'audit.

Le certifié dispose de 3 mois pour répondre à une non-conformité majeure. Si durant ce délai de 3 mois, la date d'échéance du cycle est dépassée le certificat est suspendu.

Pour renouveler sa certification, le certifié reçoit un questionnaire, généralement 3 à 8 mois avant son échéance. Il est demandé au certifié de joindre son dernier BPF et un organigramme fonctionnel. Le questionnaire est analysé par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION et un devis de renouvellement est adressé au client.

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles. L'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant la mise en oeuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

Dans le cas où la demande de renouvellement de la certification est adressée à un organisme certificateur



différent de celui ayant délivré la certification antérieure, la déclaration sur l'honneur mentionnée à l'article 1er est remplacée par une déclaration de l'organisme candidat attestant qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées. Elle mentionne la date de fin de la certification en cours de validité.

QUALIPRO CERTIFICATION collecte auprès de l'ancien organisme certificateur une copie du certificat antérieur, un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent, le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités, ainsi que, le cas échéant, les réclamations reçues.

L'audit de renouvellement 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.

### **13. EXTENSION ET CERTIFICATION D'UNE NOUVELLE CATÉGORIE D'ACTIONS**

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 l'organisme certificateur.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en oeuvre 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 dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.



## 14. DÉCLENCHEMENT D'AUDIT COMPLÉMENTAIRE

QUALIPRO CERTIFICATION s'autorise à déclencher dans certaines situations exceptionnelles des audits complémentaires chez un de ses certifiés en dehors des périodes habituelles d'audit

QUALIPRO CERTIFICATION veut s'assurer sur site ou à distance que l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences a mis en oeuvre et corriger les conséquences d'une non-conformité majeure ou de plusieurs non-conformités mineures

QUALIPRO CERTIFICATION a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences

L'organisme certifiée n'a toujours pas mis en oeuvre les actions correctives dans le délai prévu pour lesquelles elle s'était engagée lors du dernier audit.  
L'organisme certifiée utilise les marques de certification en dehors des règles d'usage contractuelles.

Dans ce cas présent, QUALIPRO CERTIFICATION s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite

L'organisme certifiée fusionne ou est rachetée par une tierce partie. QUALIPRO CERTIFICATION peut déclencher un audit supplémentaire afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu

QUALIPRO CERTIFICATION souhaite vérifier la mise en place des actions correctives suite à un audit

L'organisme certifiée communique en tenant des propos portant atteinte aux bonnes moeurs et à l'éthique

Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit complémentaire

La décision de QUALIPRO CERTIFICATION est suspendue à la vérification sur site de la mise en oeuvre des actions correctives proposées en réponse aux écarts

Le client est sujet à des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Les audits peuvent être déclenchés de manière inopinée par QUALIPRO CERTIFICATION. QUALIPRO CERTIFICATION missionnera un ou plusieurs auditeurs pour se rendre dans l'entreprise.

Les audits complémentaires sont à la charge de l'entreprise certifiée ainsi que les frais de déplacement des auditeurs.

En cas de refus de l'entreprise d'accepter de planifier un audit complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur, QUALIPRO CERTIFICATION est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. L'entreprise sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé le délai d'un mois, l'entreprise devra repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

Le retrait du certificat est décidé par le dirigeant de QUALIPRO CERTIFICATION.

L'organisme peut déposer un recours auprès de QUALIPRO CERTIFICATION si elle n'en a pas déjà déposé concernant la même certification.

Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, en fonction de la gravité du signalement, l'organisme certificateur peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

## 15. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

La réduction ne se fait que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré.

Dans le cas d'une décision de de réduction du champ de certification, une procédure spécifique est appliquée afin de garantir l'impartialité et la séparation des fonctions. En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

La revue de décision du dossier reste effectuée par le responsable opérationnel, mais la décision finale est prise par une personne indépendante du processus d'évaluation et de revue.

Cette personne est désignée parmi :

- Un membre du comité d'impartialité, n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné,
- Ou un auditeur qualifié, habilité à intervenir comme décisionnaire indépendant n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné,

## 16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Définitions :

- Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat
- Retrait : annulation d'un certificat

QUALIPRO CERTIFICATION peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui-ci.

Dans le cas d'une décision de suspension ou de retrait du certificat, dans les cas énoncés dans les procédures d'usage de la marque et de médiation et de traitement des réclamations, une procédure spécifique est appliquée afin de garantir l'impartialité et la séparation des fonctions. La revue de décision du dossier reste effectuée par le responsable opérationnel, mais la décision finale est prise par une personne indépendante du processus d'évaluation et de revue. Cette personne est désignée parmi :

- Un membre du comité d'impartialité, n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné,
- Ou un auditeur qualifié, habilité à intervenir comme décisionnaire indépendant n'ayant participé ni à l'audit ni à la revue du dossier concerné,

Cette mesure garantit la séparation stricte entre les fonctions d'évaluation, de revue et de décision, en particulier pour les cas sensibles susceptibles d'engendrer des conséquences majeures pour le client certifié.

La traçabilité de cette désignation et de la décision est assurée dans le CRM de revue documentaire et décision de certification.

La suspension ou le retrait de certificat ne sont effectifs qu'après une période d'échanges et de discussions avec l'entreprise certifiée. Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- Usage abusif des marques de QUALIOP
- QUALIPRO CERTIFICATION détecte que les informations ou les documents fournis par le client sont inexacts
- Plainte avérée contre l'entreprise certifiée
- Incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités
- Les audits n'ont pas pu se dérouler du fait du client à la fréquence prévue par les règles de certification
- L'organisation décrite par le client ne correspond pas à la réalité du terrain
- La fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée sans que l'entreprise certifiée accepte un audit supplémentaire à la demande de QUALIPRO CERTIFICATION
- L'absence de paiement des factures envoyées par QUALIPRO CERTIFICATION après trois relances
- Un accident ou un événement grave qui a comme cause ou des conséquences importantes sur l'entreprise et son environnement

Lors de sa suspension, l'organisme cliente ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension.

Toute période de suspension de certificat est forcément suivie d'un audit de surveillance de QUALIPRO CERTIFICATION afin de s'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée. L'audit peut être réalisé à distance ou sur site selon ce que décide la direction de QUALIPRO CERTIFICATION en fonction de la situation.

Une suspension ne peut être reconduite qu'un fois et au maximum pour deux périodes de 3 mois.

Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension.

Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.

L'organisme concerné par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de QUALIPRO CERTIFICATION. Un appel peut être déposé par le biais de la procédure de réclamation. En cas de fausse déclaration ou de transmission d'informations erronées, QUALIPRO CERTIFICATION engage une procédure contradictoire avant toute décision définitive de suspension ou de retrait de certification.



Cette procédure prévoit :

- Une notification écrite au client précisant les faits reprochés ;
- Un délai de réponse de 10 jours ouvrés accordé au client pour produire ses observations et/ou justificatifs ;
- L'analyse des éléments fournis par une personne indépendante de l'instruction initiale ;
- La notification écrite de la décision définitive, motivée, avec mention des voies de recours.
- La décision ne peut être prise qu'après traitement des observations du client ou à défaut de réponse dans les délais impartis. »

## **17. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION**

Un client d'un autre organisme certificateur peut faire une demande de transfert chez QUALIPRO CERTIFICATION.

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.

L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. Le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION 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.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à QUALIPRO CERTIFICATION une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation.

La revue de la demande du dossier de transfert est réalisée par le Responsable Opérationnel, mais la décision finale de transfert est confiée à un intervenant externe indépendant du processus de certification, désigné parmi :

- Un membre du comité d'impartialité n'ayant pas participé à l'audit ni à la revue ni au transfert
- Ou un auditeur qualifié, n'ayant pas participé à l'audit ni à la revue ni au transfert

L'organisme récepteur 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.

Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet 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. QUALIPRO CERTIFICATION s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible.

Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité. Le contrat «Contrat de Certification Qualiopi» est adressé au client qui demande le transfert. L'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui demande un transfert doit envoyer son certificat actif à QUALIPRO CERTIFICATION ainsi que son dernier rapport d'audit et renseigné les parties du document liés au transfert

Le certificateur émetteur du client sera éventuellement contacté par le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION si la décision de transférer le client est prise, notamment s'il est nécessaire d'obtenir des informations complémentaires.

Le certificateur émetteur du client est contacté afin d'assurer que le transfert est réalisable selon les règles en vigueur notamment s'il existe des réclamations ou plaintes en cours concernant l'organisme de formation.



## 18. CERTIFICATION MULTISITE

Un organisme multisite est 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 multisite 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. 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 amorcer au besoin des changements organisationnels.

Dans tous les cas, l'organisme certificateur 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 oeuvre 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 multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

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

### 18.1 Eligibilité d'un organisme multi site à la certification

L'ensemble des sites doit être rattaché à un seul prestataire titulaire d'un numéro de déclaration unique.

Pour être qualifié de multisites :

- 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.

### 18.2 Méthodologie pour l'audit d'un prestataire multisite avec échantillonnage des sites

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 audité 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 l'organisme certificateur ;
- audit de surveillance : selon les modalités mises en place par l'organisme certificateur.

L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.



Audit initial : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche et par typologie d'actions, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur. Le calcul de la racine carrée se fait sur le nombre de sites de même typologie d'action.

Audit de surveillance : selon les modalités mises en place par l'organisme certificateur (voir 8.1)

Audit de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche et par typologie de site, choisi aléatoirement par l'organisme certificateur. La typologie de site est caractérisée par les types d'actions qui le concernent. Le calcul de la racine carrée se fait avec des nombres de site de même typologie.

L'échantillonnage se fait de manière aléatoire. Néanmoins l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

A compter du 1er septembre 2023 :

L'échantillonnage par QUALIPRO CERTIFICATION d'un panel de sites à auditer est autorisé si les conditions d'éligibilité au multisite 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, arrondie à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur;

- audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

### **18.3 Conditions de certification**

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 oeuvre 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 multisite jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

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

De même, le certificat sera suspendu ou retiré si un ou plusieurs sites ne satisfait (ont) pas au référentiel pour le maintien de la certification.

### **18.4 Ajout de sites**

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisite certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le programme 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.

## **19. TRAITEMENT DES PLAINTES, DES APPELS ET DES SIGNALEMENTS**

La procédure «Maitrise des plaintes et appels» détaille la gestion des plaintes et des appels. Elle est disponible sur simple demande faite sur notre site internet depuis notre formulaire de contact.

En cas de signalement auprès de QUALIPRO CERTIFICATION portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, QUALIPRO CERTIFICATION procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes. Si besoin est, nous réalisons un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel. En fonction de la gravité du signalement, QUALIPRO CERTIFICATION peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire. QUALIPRO CERTIFICATION prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.



## 20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION

Le responsable opérationnel de QUALIPRO CERTIFICATION informera les organismes de formation certifiés des modifications apportées à son programme de certification et les modalités de transition. Il sera demandé aux organismes de formation de remettre à QUALIPRO CERTIFICATION sous un délai déterminer, un plan de transition (actions et délais)

La vérification de la prise en compte par l'organisme de formation se fera au cours de l'audit de suivi.

## 21. PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES

Ce chapitre traite de l'usage de la marque de certification QUALIPRO CERTIFICATION, propriété de QUALIPRO CERTIFICATION et de la marque du ministère du travail, QUALIOPI.

Les prestataires d'actions concourant au développement des compétences (PAC) certifiés QUALIOPI sont titulaires du droit d'usage de la marque à des fins d'identification et s'engagent à respecter le règlement d'usage qui a pour objet de définir les conditions et les modalités d'utilisation de la Marque QUALIOPI.

La charte et le règlement d'usage édités par le ministère du travail sont disponibles sur le site [www.travail-emploi-gouv.fr](http://www.travail-emploi-gouv.fr)

La marque est attribuée aux organisations (entreprise, établissement public, association, etc.) qui en font la demande. La certification repose sur la conformité aux exigences à une norme ou un référentiel réglementaire ou un référentiel ah doc.

Les bénéficiaires du droit d'utilisation de la marque QUALIOPI du ministère du travail sont les personnes morales :

- ayant reçu un certificat ou une attestation en cours de validité délivrés par QUALIPRO CERTIFICATION,
- qui sont liées contractuellement à QUALIPRO CERTIFICATION et qui respectent les conditions générales de vente,
- qui respectent le présent règlement d'utilisation, ainsi que les règles graphiques applicables à la marque,
- qui sont à jour du paiement des factures de certification émises par QUALIPRO CERTIFICATION.

Durant la période de validité du certificat ou de l'attestation, l'utilisateur ne peut prétendre à aucun droit de propriété la marque QUALIOPI. Il en est de même après la période de validité.

L'utilisateur de la marque s'engage à utiliser la marque dans les conditions suivantes :

- Utiliser uniquement la marque QUALIOPI en association avec les services certifiés et dans le cadre du périmètre certifié.
- Respecter en permanence les règles d'usage de la marque QUALIOPI éditées par le ministère du travail
- A cesser d'utiliser la marque à compter de la suspension, du retrait, ou de la résiliation du certificat,
- A informer l'organisme certificateur en cas de fusion ou de cession. Le transfert du droit d'usage de la marque est soumis à l'approbation de l'Organisme Certificateur.

QUALIPRO CERTIFICATION se réserve le droit de faire des vérifications sur l'utilisation de la marque par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à coopérer et à fournir tous les éléments nécessaires à l'organisme certificateur.

QUALIPRO CERTIFICATION se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de ses marques dès lors que les conditions d'utilisation ne sont plus remplies. Si l'organisation dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, QUALIPRO CERTIFICATION se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

## 22. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPI

Le référentiel de certification est contenu dans le décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Le guide de lecture édité par le ministère du travail en vigueur au moment de l'audit de l'organisme est applicable.

La version à jour est téléchargeable sur le site du ministère du travail : [REFERENTIEL NATIONAL QUALITE](#)

## 23. CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DE L'ORGANISME

QUALIPRO CERTIFICATION informe les clients QUALIOPI que des informations confidentielles concernant leur certification seront transmises au ministère du travail, conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, notamment pour la mise à jour à jour de l'annuaire des certifiés QUALIOPI.

QUALIPRO CERTIFICATION peut également transmettre des documents et des informations au Comité Français d'Accréditation (COFRAC), à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).