

Procédure Certification Qualiopi V2 - 21/08/2023

Veillez remplir le tableau ci-dessous

	Nom	Date
Rédaction	Responsable opérationnel	21/08/2023
Vérification	Responsable qualité	21/08/2023
Approbation	Président	21/08/2023

Ce document appartient à QUALINOW. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par QUALINOW ne sont permises sans autorisation écrite.

Historique des modifications

Indice

	Page	Date	Description
V1	1 ère édition	01/07/2022	Création
	2 ème édition	21/08/2023	Modification

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 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 ET APPELS

20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION

21. PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES D'QUALINOW

22. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOP

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.

Les organismes de formation professionnelle doivent notamment respecter les critères du référentiel national dont la création est annoncée dans la loi no 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

QUALINOW, 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 œuvre au sein de QUALINOW 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 soit 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 :

- Organisme de formation professionnelle continue (tronc commun)
- Organisme de formation centre d'apprentissage par alternance
- Prestation de validation des acquis de l'expérience
- Prestation de bilan de compétence.

3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 01/07/2022.

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
- Le décret 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue a défini la qualité des actions de la formation professionnelle continue à partir de 6 critères
- La loi no 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel indique dans son article 6 (extrait) :

Le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle (version en rigueur)

Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences (version en rigueur)

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 (version en rigueur)

Guide de lecture du Référentiel national qualité publiée sur le site du Ministère du Travail (version en rigueur).

La charte d'usage Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en rigueur).

Le règlement d'usage Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en rigueur).

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

- A. Prendre connaissance de la présente **procédure de certification** de QUALINOW
- B. Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par QUALINOW
- 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
- 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 QUALINOW ni faire de déclaration sur la certification de ses services que QUALINOW 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 QUALINOW 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 QUALINOW 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, QUALINOW 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 QUALINOW 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 QUALINOW par plusieurs canaux :

- Le site web de QUALINOW : www.qualinow.fr
- Le téléphone de QUALINOW : 01.89.71.07.17
- Le mail de QUALINOW : contact@qualinow.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 site de QUALINOW via le lien suivant : www.qualinow.fr

Ce formulaire en ligne, via notre site internet **DEMANDE DE CERTIFICATION QUALIOPI**, liste les informations et les documents nécessaires pour collecter les prérequis nécessaires pour accéder au processus de certification.

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

Après étude, une proposition de contrat est envoyée au candidat via la «**Contrat Certification Qualiopi**».

L'envoi de la proposition contractuelle contient :

Les informations sur la prestation

Une proposition financière et les durées d'audit de chaque étape du cycle.

Le programme d'audit pour le cycle de certification.

Les informations saisies par le candidat

Le référentiel national de certification présenté dans le guide du ministère

La procédure «**certification Qualiopi**»

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

Seulement après cette validation positive par QUALINOW, 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.

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.

D'autres documents sont également envoyés en complément :

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

6.4 Durée des audits dans le cycle de certification

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de transfert des certifiés CNEFOP et multisites 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

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	Échantillonnage de sites
Initial	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
Surveillance	CA < 750 000 €	1j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5j
	CA >= 750 000 €	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j
Renouvellement	CA < 150 000 €	1j	+0 j	+0 jr	+0 j	+0,5j
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1j	+0,5 j	+0,5 jr	+0,5 j	+0,5j
	CA >= 750 000 €	1,5 j	+0,5	+0,5 j	+0,5j	+1 j

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	Échantillonnage 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 dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par QUALINOW.

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 QUALINOW.

L'organisme client est informé du nom de l'auditeur après la signature du contrat.

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 QUALINOW.

7.3 Plan d'audit

Un plan d'audit est établi et envoyé aux clients au moins 3 jours 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 a 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. 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 pour la réunion d'ouverture et de clôture **la feuille d'émargement**

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.

8.2 Conclusion de l'audit

Les conclusions de l'audit sont transmises au client après l'audit sous la forme d'un rapport envoyé par l'auditeur. Le rapport est remis sous un délai de 14 jours maximum. En cas de non-conformité majeure ce délai peut être porté jusqu'à 90 jours

Le rapport indique si l'audit a été réalisé a distance et si il n'y a pas eu de probleme de connexion au cours de l'audit, liste chaque indicateur et chaque critère en indiquant la conformité ou l'absence de 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 délais de mise en œuvre 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 du rapport d'audit et doit être mis en œuvre dans un délai de six 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, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois 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 trois mois à notre organisme certificateur.

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.

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 œuvre 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.

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»** partie 1 :

- 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 corrections et actions correctives

L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'actions associés peut conduire QUALINOW 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»** partie 2:

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

10. EMISSION DU CERTIFICAT

Le certificat est édité 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
- 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 de la Présidente de QUALINOW
- 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
- La référence à la **procédure de certification Qualiopi** de QUALINOW

En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 15 jours.

QUALINOW 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 depuis le site internet.

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

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 œuvre 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 par téléphone afin de mettre à jour l'analyse des risques.

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

Modalités de l'audit à distance

L'audit à distance est réalisé par défaut par visio-conférence, le client donne son accord dans le formulaire «**demande de certification**» et possède un niveau d'équipement suffisant et à condition que l'auditeur le décide, le logiciel de visio conférence pourra être Zoom ou Google meet.

Un test de connexion sera effectué en amont entre l'auditeur et l'organisme de formation audité.

Le formulaire «**demande de certification**» demande également l'autorisation aux clients de réaliser des captures d'écran.

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 avant l'échéance du 22ème mois. 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 à lieu par visio-conférence pour chaque créneau horaire de l'audit défini par l'auditeur.

L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente en visio-conférence durant toute la durée de l'audit de surveillance à l'exclusion de la pause déjeuner (60 minutes maximum).

L'auditeur dispose également de 30 min maximum 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.

Au plus tard 7 jours avant l'audit à distance ou sur site, il sera demandé par l'auditeur de fournir à minima les informations suivantes sous 3 jours pour chaque site :

- Les preuves que les non-conformités identifiées lors du précédent audit ont été corrigées de manière efficace et que les mesures préventives du plan d'action sont mises en place
 - La liste des plaintes et de réclamations reçues depuis le dernier audit. L'auditeur en choisira aléatoirement au moins 3 afin d'auditer le traitement réalisé par l'organisme. - Ce nombre pourra être augmenté si l'auditeur estime qu'il n'est pas assez représentatif
- 5 documents destinés à être diffusés aux clients de types différents sur lesquels figurent la marque de certification (exemples : programme de formation, courrier, plaquette, attestation de formation, etc.). Ce nombre pourra être augmenté si l'auditeur estime qu'il n'est pas assez représentatif
- La liste des clients des enquêtes de satisfaction clients datant de moins de 6 mois (liste limitée à 150 clients pour les grands organismes). L'auditeur en choisira aléatoirement au moins 3. Ce nombre pourra être augmenté si l'auditeur estime qu'il n'est pas assez représentatif.
- L'auditeur informe QUALINOW si les documents ne sont pas fournis 3 jours avant l'audit. QUALINOW prendra la décision concernant la réalisation de l'audit.

Durant l'audit, l'auditeur demandera également à l'organisme audité de lui fournir la documentation nécessaire pour vérifier lors de l'audit de surveillance l'ensemble des critères :
L'auditeur peut demander, par email ou via l'outil d'audit à distance de QUALINOW, durant l'audit à distance des documents supplémentaires à l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences.

Audits multisites

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

L'audit est réalisé sur site dans les cas détaillés dans le paragraphe 9

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 QUALINOW
- 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 audités 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 QUALINOW
- 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 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 renouvellement se déroule selon les mêmes modalités que l'audit initial.

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 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 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

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

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

QUALINOW 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 œuvre 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, QUALINOW s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite

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

QUALINOW 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 mœurs et à l'éthique

Un changement normatif ou règlementaire qui impose un audit complémentaire

La décision de QUALINOW est suspendue à la vérification sur site de la mise en œuvre 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 QUALINOW. QUALINOW 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, QUALINOW 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 la dirigeante de QUALINOW.

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

15. RÉDUCTION DU CHAMP OU DU PÉRIMÈTRE 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.

La décision de réduction est prise par le dirigeant de QUALINOW qui s'appuie éventuellement sur un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Définitions :

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

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

QUALINOW peut suspendre ou retirer le certificat dans les cas énoncés dans les procédures d'usage de la marque et de médiation et de traitement des réclamations.

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
- QUALINOW 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 QUALINOW
- L'absence de paiement des factures envoyées par QUALINOW après trois relances
- Des non-conformités à des exigences réglementaires/légales
- 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 QUALINOW 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 QUALINOW 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 QUALINOW. Un appel peut être déposé par le biais de la procédure de réclamation.

17. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION

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

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. QUALINOW 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 QUALINOW 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.

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. QUALINOW 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 dans les

conditions définies dans la procédure.

Examen avant transfert. Le formulaire «**Contrat 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 QUALINOW ainsi que son dernier rapport d'audit et renseigné les parties du document liés au transfert

Le certificateur émetteur du client sera éventuellement contacté si QUALINOW prend la décision de transférer le client s'il est nécessaire d'obtenir des informations complémentaires.

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 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 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 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 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 carré 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.

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 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 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 ET APPELS

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

20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION

QUALINOW 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 QUALINOW sous un délai déterminé, 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 DE LA MARQUE QUALIOPI

Ce chapitre traite de l'usage de la marque de certification QUALIOPI.

Le Règlement d'usage a pour objet de définir les conditions et les modalités d'utilisation de la Marque Charte d'usage QUALIOPI:

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/charte-usage-qualiopi.pdf>

Règlement d'usage QUALIOPI:

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/reglement_d_usage_qualiopi.pdf

22. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPI

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>