

Procédure Certification Qualiopi V6 - 27/11/2024

Actions

	Nom	Date
Rédaction	Responsable Qualité	27/11/2024
Vérification	Responsable Operationnel	27/11/2024
Approbation	Président	27/11/2024

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
V2	8	26/07/2023	Modification,-article 7.3 sur l'envoi du rapport d'audit au client par QUALINOW
V3	7-12-13	04/10/2023	Modification-durée d'audits et audit renouvellement, transfert de certification
V4	tout le document	28/01/2024	selon arrêté
V5	4-6-7-13	28/10/2024	Précision et ajout 9.1
V6	Chapitre 4 et 17	27/11/2024	Précision version RNQ et vérification des plans d'actions de l'audit précédent

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. RENOUELEMENT 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

19.1 TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

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 dans le domaine de la formation professionnelle doivent prouver la qualité de leurs programmes de formation pour être éligibles aux financements mutualisés et publics, ce qui nécessite une certification.

Conformément à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », les organismes de formation professionnelle sont tenus de suivre les critères établis par le référentiel national.

En tant qu'organisme certificateur indépendant et impartial, QUALINOW accorde la certification suite à un audit qui vérifie l'application des engagements et des critères du référentiel national par les organismes fournissant des actions de formation contribuant au développement des compétences.

Cette certification assure aux entités finançant les programmes de formation que les prestataires respectent les exigences du référentiel national, leur permettant ainsi d'accéder aux fonds nécessaires. Elle valide la qualité des actions de formation professionnelle et l'engagement envers l'amélioration continue.

La présente procédure décrit le processus adopté par QUALINOW pour les organismes qui souhaitent participer à des marchés publics ou utiliser des fonds publics ou mutualisés. Cela inclut les prestataires de formation continue, de bilans de compétences, d'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et de formation en apprentissage.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Le champ d'application de ce référentiel englobe les organismes qui offrent des actions de formation visant le développement des compétences et qui possèdent un numéro de déclaration d'activité (NDA) ou sont en phase d'obtention de ce numéro.

Ce référentiel est destiné à l'ensemble des organismes fournissant des actions de développement des compétences, sans distinction de statut juridique, structure organisationnelle, type de formation proposée, taille de l'effectif ou volume du chiffre d'affaires.

Le référentiel national établit des critères adaptés aux différents profils d'organismes de formation :
Organisme de formation professionnelle continue (tronc commun).

Centre de formation en apprentissage.

Services de validation des acquis de l'expérience.

Services de bilan de compétences.

3. MODALITES D'APPLICATION

Le présent document est effectif à partir du 27/11/2024.

4. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

La certification des organismes offrant des actions de développement des compétences est un processus certifié selon un cadre réglementaire spécifique.

Les textes réglementaires pertinents pour le processus de certification incluent :

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 relative à la liberté de choisir son avenir professionnel.

Le décret 2015-790 du 30 juin 2015 définissant la qualité des actions de formation professionnelle

continue avec 6 critères.

Les dispositions de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, en particulier l'article 6.

Les décrets n° 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019, concernant respectivement la qualité des actions de formation professionnelle et le référentiel national sur la qualité des actions de développement des compétences.

L'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit liées au référentiel national.

L'arrêté du 31 mai 2023 concernant les mesures de certification qualité pour les organismes de formation.

Le guide de lecture du Référentiel national qualité **en sa version 9** et la charte d'usage Qualiopi publiés sur le site du Ministère du Travail.

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

1.S'assurer de bien comprendre et suivre la procédure de certification établie par QUALINOW.

2.Se conformer continuellement aux standards et modifications de certification communiqués par QUALINOW.

3.Préparer adéquatement pour :

a. Faciliter l'évaluation et le contrôle, en fournissant les documents nécessaires, en permettant l'accès aux équipements, aux installations, au personnel et aux sous-traitants concernés.

b. Gérer efficacement les plaintes reçues.

c. Accueillir les observateurs lors des audits.

4.Effectuer des déclarations conformes à l'étendue de la certification obtenue.

5.S'abstenir de toute utilisation de la certification qui pourrait porter préjudice à QUALINOW ou faire des déclarations jugées erronées ou inappropriées par QUALINOW.

6.En cas de suspension, d'annulation ou d'expiration de la certification, cesser immédiatement toute mention de celle-ci dans les communications et respecter les obligations liées au programme de certification.

7.Reproduire fidèlement les documents de certification fournis par QUALINOW lors de leur partage avec des tiers.

8.Respecter les directives de QUALINOW et les exigences du programme de certification lors de la mention de la certification dans les supports de communication.

9.Observer toutes les règles du programme de certification concernant l'usage des marques de conformité et les informations liées au service.

10.Tenir à jour et rendre disponibles pour QUALINOW les dossiers relatifs à toutes les plaintes concernant la non-conformité aux exigences de certification.

11.Prendre les mesures nécessaires en réponse à ces plaintes et aux défauts observés affectant la conformité des services.

12.Documenter systématiquement les démarches entreprises en réponse aux plaintes ou aux non-conformités.

13.Informer QUALINOW sans délai de tout changement pouvant influencer la capacité à maintenir les standards de certification.

14.Utiliser de manière appropriée la marque de QUALINOW et celle du ministère du travail, conformément aux directives établies.

6. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT

6.1 Prise d'information

Les candidats peuvent s'informer sur les services de QUALINOW par plusieurs moyens :

- 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 souhaitant obtenir la certification peuvent faire leur demande en ligne sur le site de QUALINOW. Le formulaire en ligne rassemble les informations nécessaires pour évaluer les prérequis 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.

Une fois la demande reçue, QUALINOW vérifie tous les documents et informations. En cas de dossier incomplet, QUALINOW contactera l'organisme. Si les pièces manquantes ne sont pas fournies sous 30 jours, QUALINOW ne pourra pas procéder à la certification.

Après l'évaluation, une proposition de contrat est envoyée au candidat, contenant les détails de la prestation, une proposition financière, le programme d'audit pour le cycle de certification, les informations du candidat, le référentiel national de certification, et la procédure « certification Qualiopi ».

La signature du « Contrat Certification Qualiopi » par le client permet à QUALINOW de planifier l'audit initial de certification. La validation de QUALINOW est requise pour que la proposition contractuelle soit effective.

En cas d'acceptation d'audits à distance, un test de faisabilité de visioconférence sera réalisé.

6.3 Nouvelle demande après un refus de certification

Un organisme ayant essuyé un refus de certification ne peut soumettre une nouvelle demande qu'après un délai de trois mois suivant le refus. Après ce délai, l'organisme doit informer QUALINOW des non-conformités précédemment identifiées et démontrer leur résolution.

D'autres documents peuvent également être requis. À la réception du contrat signé et du paiement, QUALINOW ouvre un dossier client et organise la mise en œuvre du contrat.

6.4 Durée des audits dans le cycle de certification

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de transfert et multisites sont définies par l'arrêté du 6 juin 2019 et **31 mai 2023** relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national.

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 <u>continue</u>	L.6313-1 – 2° Bilan de <u>compétence</u>	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Echantillonnage 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	+0,5 jr <u>par site échantillonné</u>
	CA >= 750 000 €	1,5 j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+1 j	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5j	+0,5 jr <u>par site échantillonné</u>
	CA >= 750 000 €	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j	
Surveillance si nouvel entrant lors de l'audit initial	CA < 750 000 €	1 j	+0 j	+0 j	+0 j	+0,5j	+0,5 jr <u>par site échantillonné</u>
	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	+0,5 jr <u>par site échantillonné</u>
	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 qui détient une certification ou un label délivré selon les termes de l'article R. 6316-3, tel qu'il était rédigé au 31 décembre 2018, et qui est toujours valide au moment de la soumission de sa demande de certification, peut requérir que l'audit initial soit effectué selon un programme de durée ajusté. Cet audit se concentrera uniquement sur des indicateurs spécifiques, détaillés sur le site web du ministère responsable de la formation professionnelle. L'organisme de certification vérifiera l'activité du certificat de l'organisme au moment de sa demande de certification.

Concernant la durée de l'audit initial pour les organismes possédant une certification ou un label acquis conformément à l'article R. 6316-3 dans sa version en vigueur au 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	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	0,5j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j	

Les organismes qui possèdent déjà une certification ou un label accordé selon les dispositions de l'article R. 6316-3, tel qu'il était en vigueur au 31 décembre 2018, et qui est encore actif lors de leur demande de certification, peuvent solliciter un audit initial suivant un calendrier adapté. Cet audit se focalisera uniquement sur les indicateurs listés ci-après :

Indicateurs communs : 1, 2, 11, 12, 22, 24, 25, 26, 32.

Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs pertinents spécifiques seront audités, selon leur applicabilité au prestataire.

Il est à noter que les indicateurs relatifs aux normes ISO/CEI 17065 et aux exigences réglementaires sont valables pour tous les organismes offrant des actions de développement des compétences, qu'ils aient ou non une certification ou un label obtenus en accord avec l'article R. 6316-3.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue à l'article 4 est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

7. ORGANISATION DES AUDITS

7.1 Sélection de l'auditeur

L'auditeur est choisi parmi la liste d'auditeurs référencés et qualifiés par QUALINOW.

Les critères de sélection comprennent :

L'absence de tout conflit d'intérêts entre l'auditeur et le client.

La compétence de l'auditeur pour effectuer des audits à distance.

La proximité géographique de l'auditeur.

La disponibilité de l'auditeur aux dates souhaitées par l'organisme audité.

Si nécessaire, une équipe d'auditeurs peut être constituée, et dans ce cas, un responsable d'audit est désigné par QUALINOW. Le nom de l'auditeur est communiqué à l'organisme client après la signature du contrat.

L'organisme client a le droit de récuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêts avérés. L'auditeur doit immédiatement signaler tout conflit d'intérêts avec l'organisme client dès réception de la mission.

7.2 Planification de l'audit

La date de l'audit initial est proposée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception du contrat signé, en tenant compte des préférences du client.

Les données nécessaires à la réalisation des audits incluent les informations contractuelles du contrat, le processus de certification défini dans cette procédure, ainsi que d'autres documents opérationnels de QUALINOW.

7.3 Plan d'audit

Un plan d'audit est rédigé par l'auditeur et envoyé à la direction de QUALINOW à l'adresse e-mail : contact@qualinow.fr. Après vérification, il est ensuite transmis aux clients au moins 3 jours avant la date de l'audit par e-mail.

Ce plan définit la portée de l'audit, les personnes à rencontrer, et précise les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. En cas d'audit à distance, les informations pertinentes sont également incluses dans le plan d'audit. Le plan d'audit est directement envoyé à l'adresse contact@qualinow.fr par l'auditeur, puis le responsable opérationnel se charge de l'envoyer au client après avoir vérifié sa conformité.

8. REALISATION DES AUDITS

8.1 Déroulement de l'audit

L'audit peut se dérouler soit dans les locaux du client, soit à distance. Toutefois, si le client n'a pas d'installations dédiées, les parties peuvent convenir du lieu de l'audit.

Lors des réunions d'ouverture et de clôture, les participants doivent remplir la feuille de présence à la demande de l'auditeur. Le client s'engage à mettre à disposition toutes les preuves nécessaires pour

démontrer la conformité au référentiel, qui pourraient être demandées par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuves le jour de l'audit sera enregistrée comme une non-conformité.

8.2 Conclusion de l'audit

Les résultats de l'audit sont communiqués au client sous forme d'un rapport rédigé par l'auditeur. Ce rapport est remis dans un délai maximum de 14 jours. En cas de non-conformité majeure, ce délai peut être prolongé jusqu'à 90 jours.

Le rapport indique si l'audit a été effectué à distance et s'il y a eu des problèmes de connexion pendant l'audit. Il répertorie chaque indicateur et chaque critère, en précisant s'ils sont conformes ou non. Le rapport tient compte des différentes actions entreprises par l'organisme client.

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

Traitement des non-conformités : L'absence de preuves le jour de l'audit est enregistrée comme une non-conformité. Les non-conformités peuvent être mineures ou majeures :

Une non-conformité mineure concerne un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel, qui n'affecte pas fondamentalement la qualité de la prestation.

Une non-conformité majeure signifie la non-prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle, ce qui remet en question la qualité de la prestation.

En cas de non-conformités relevées pendant l'audit, le client dispose d'un délai pour proposer un plan d'action en cas de non-conformités mineures, ou une action corrective en cas de non-conformités majeures, qui devra être mise en œuvre avant la délivrance de la certification.

Les délais pour mettre en œuvre les actions correctives sont déterminés en fonction de la gravité des non-conformités :

Pour une non-conformité mineure, le plan d'action doit être soumis à l'auditeur dans un délai de 14 jours après réception du rapport d'audit, et il doit être mis en œuvre dans les six mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est effectuée lors de l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas résolue lors de cet audit, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

Pour une non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre des actions correctives doit être effectuée dans les trois mois. Si le client doit fournir des preuves pour plusieurs non-conformités majeures, elles doivent être transmises en une seule fois dans les trois mois à notre organisme certificateur. La certification peut être suspendue ou retirée en fonction de la gravité, du nombre ou de la récurrence des non-conformités détectées. Les non-conformités majeures non résolues dans un délai de trois mois après la notification de la suspension entraînent le retrait de la certification ou la nécessité d'un nouvel audit initial de certification.

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

9. PRISE DE DÉCISION DE CERTIFICATION

Le responsable opérationnel est le décideur en matière de certification. Il émet un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification.

Le décideur ne participe pas aux audits.

Avant de prendre une décision concernant l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le retrait de la certification, le décideur doit disposer des documents nécessaires pour effectuer une revue de décision efficace, y compris le "Formulaire de revue documentaire et décision de certification".

Partie 1 :

Le contrat de certification.

Le rapport d'audit final.

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 concernant les corrections et actions correctives.

L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'action associés peut amener QUALINOW à délivrer la certification uniquement pour les types d'actions conformes faisant l'objet de la demande.

Si cinq non-conformités mineures ou plus persistent au moment de la décision, cela constitue une non-conformité majeure.

Si plus de 7 non-conformités majeures sont relevées, un audit sur site sera nécessaire lors des audits de surveillance.

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

Le décideur complète le "Formulaire de revue documentaire et décision de certification".

Partie 2 :

Le décideur décide de délivrer ou de refuser la certification, en indiquant toutes les réserves ou observations nécessaires.

10. EMISSION DU CERTIFICAT

Le certificat est émis suite à une décision de certification positive dans un délai de 15 jours. Le certificat contient les informations suivantes :

La dénomination sociale de l'organisme.

L'adresse de l'organisme fournisseur de prestations contribuant au développement des compétences.

Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme.

Le cas échéant, la liste complète des sites relevant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité en question.

Les catégories d'actions concernées par la certification.

La date de début de validité de la certification et sa date d'expiration.

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 contribuant au développement des compétences, conformément au 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 dans un délai de 15 jours.

QUALINOW tient à jour les informations sur les organismes fournisseurs de prestations contribuant au développement des compétences certifiées, grâce à l'"annuaire des clients certifiés, résiliés, suspendus et retrait de la certification", accessible sur son site internet.

Les informations concernant un organisme certifié sont disponibles sur demande via le formulaire de contact sur le site internet de QUALINOW.

11. LES AUDITS DE SURVEILLANCE

L'audit de surveillance intervient entre le 14^e et le 22^e mois après l'obtention de la certification. Son objectif est de vérifier si le référentiel en vigueur est toujours respecté une fois la certification délivrée. Si nécessaire, l'audit de surveillance peut révéler des non-conformités par rapport au référentiel. Une attention particulière est accordée aux non-conformités identifiées lors de l'audit précédent, ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives mises en place.

L'auditeur procède à l'analyse des éléments administratifs liés à l'activité de l'organisme, à la conformité par rapport au référentiel en examinant une ou plusieurs actions entreprises depuis l'audit précédent, et aux actions entreprises dans le cadre de l'amélioration continue de l'organisme. Un rapport d'audit de surveillance est établi.

Le formulaire "Formulaire de revue documentaire et décision de certification" intègre également une analyse des risques. Avant l'audit de surveillance, l'organisme client est contacté par téléphone pour mettre à jour cette analyse des risques.

Pour les organismes prestataires d'actions contribuant au développement des compétences avec un site unique, l'audit de surveillance est généralement réalisé à distance par défaut, en utilisant la visioconférence. Avant l'audit, un test de connexion est effectué entre l'auditeur et l'organisme audité. Le logiciel de visioconférence utilisé peut être Zoom ou Google Meet. Les clients doivent également donner leur autorisation pour réaliser des captures d'écran.

En cas de problèmes techniques le jour de l'audit à distance, tels qu'une panne ou un dysfonctionnement du réseau téléphonique ou Internet, l'audit doit être reprogrammé rapidement, mais au plus tard avant la fin du 22^e mois. Si de nouveaux problèmes techniques surviennent lors de la deuxième tentative, l'audit doit être effectué sur site.

Le plan d'audit doit spécifier si l'audit sera réalisé par visioconférence pour chaque créneau horaire défini par l'auditeur. Pendant toute la durée de l'audit de surveillance, à l'exception de la pause déjeuner (maximale de 60 minutes), l'auditeur et l'organisme client audité doivent rester en communication par visioconférence en permanence. L'auditeur dispose de 30 minutes au maximum pour rédiger sa synthèse et préparer la clôture de l'audit.

L'auditeur peut utiliser différentes méthodes pour mener son audit, telles que la conduite d'entretiens, l'observation de tâches réalisées avec un guide à distance, la vérification de listes types et de questionnaires, ainsi que la revue de documents en collaboration avec l'organisme audité. L'organisme

auditée doit mettre à disposition de l'auditeur toute la documentation nécessaire le jour de l'audit. Au plus tard 7 jours avant l'audit à distance ou sur site, l'auditeur demande à l'organisme audité de fournir au moins les informations suivantes dans les 3 jours pour chaque site :

- Preuves de la correction efficace des non-conformités identifiées lors de l'audit précédent et de la mise en place des mesures préventives du plan d'action.
- Liste des plaintes et réclamations reçues depuis le dernier audit, avec au moins 3 d'entre elles sélectionnées aléatoirement pour être auditées par l'organisme.
- 5 documents destinés à différents types de clients comportant la marque de certification (par exemple : programme de formation, courrier, plaquette, attestation de formation, etc.). Le nombre peut être augmenté si l'auditeur le juge nécessaire.
- Liste des clients des enquêtes de satisfaction datant de moins de 6 mois (limite de 150 clients pour les grands organismes), avec au moins 3 clients sélectionnés aléatoirement pour l'audit. Le nombre peut être augmenté si nécessaire.

Si les documents ne sont pas fournis 3 jours avant l'audit, l'auditeur informe QUALINOW, qui prendra une décision concernant la réalisation de l'audit.

Pendant l'audit, l'auditeur peut également demander à l'organisme audité de fournir toute la documentation nécessaire pour vérifier l'ensemble des critères lors de l'audit de surveillance.

Audits multisites : Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance est effectué sur site pour le siège central et pour la moitié des sites sélectionnés de manière aléatoire. Les autres sites sont audités à distance.

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

Pour les organismes avec un seul site, l'audit de surveillance sur site est réalisé dans les situations suivantes :

Plus de 7 non-conformités majeures sont constatées.

OU au moins 2 signalements conformes aux règles de réclamations définies par QUALINOW.

OU l'organisme de formation demande une extension de sa certification.

OU un changement de l'actionnaire majoritaire de l'organisme survient.

OU un second site est créé.

OU un événement majeur impacte l'organisme, tel qu'une procédure de redressement judiciaire, une fusion, une attaque informatique, etc.

OU une réclamation est émise par l'un des financeurs de l'organisme de formation.

OU un signalement est fait par le Ministère du Travail.

Pour les organismes multisites, l'audit de surveillance sur site est réalisé pour le siège central et pour la moitié des sites sélectionnés de manière aléatoire. Les autres sites sont audités à distance.

L'organisme prestataire d'actions contribuant au développement des compétences est contacté avant l'audit de surveillance pour mettre à jour l'analyse des risques.

12. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Le renouvellement de la certification nécessite la réalisation d'un audit de renouvellement sur place au moins 4 mois avant la date d'expiration du certificat. Ce nouvel audit conduit à la délivrance d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit être prise avant l'expiration de la certification en cours. En cas de renouvellement, le nouveau certificat entre en vigueur dès le lendemain de la date d'expiration du précédent.

Le processus de renouvellement suit les mêmes modalités que l'audit initial.

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

Un organisme souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en plus de celles déjà certifiées, doit demander l'extension de son champ de certification à l'organisme certificateur. Un audit d'extension de la certification pour les catégories d'actions demandées est alors réalisé à n'importe quel moment du cycle de certification, conformément au processus d'audit initial dans le domaine de l'extension.

En cas de décision favorable, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence, et le plan d'audit pour les audits ultérieurs tient compte de l'extension du champ de la certification.

14 DÉCLENCHEMENT D'AUDIT COMPLÉMENTAIRE

QUALINOW se réserve le droit de déclencher des audits complémentaires dans certaines situations exceptionnelles, en dehors des périodes d'audit habituelles. Ces situations comprennent :

La nécessité de vérifier la mise en œuvre et la correction des conséquences de non-conformités majeures ou de plusieurs non-conformités mineures.

La réception d'une réclamation ou d'une plainte d'une tierce partie, nécessitant un audit complémentaire pour traiter la réclamation, ses causes et ses conséquences.

Le non-respect par l'organisme certifié des actions correctives convenues dans les délais fixés lors du dernier audit.

L'utilisation inappropriée des marques de certification par l'organisme certifié.

La fusion ou l'acquisition de l'organisme certifié par une tierce partie, nécessitant une vérification pour déterminer si le certificat en cours peut être maintenu.

La nécessité de vérifier la mise en place d'actions correctives suite à un audit.

La communication de l'organisme certifié comportant des propos contraires à l'éthique ou aux bonnes mœurs.

Un changement normatif ou réglementaire imposant un audit complémentaire.

La décision de QUALINOW suspendue en attendant la vérification sur site de la mise en œuvre des actions correctives en réponse aux écarts.

Des changements affectant la capacité de l'organisme certifié à respecter les exigences de la certification.

QUALINOW peut déclencher ces audits complémentaires de manière inopinée, et l'organisme certifié est tenu de couvrir les coûts de ces audits, y compris les frais de déplacement des auditeurs. En cas de refus de l'entreprise d'accepter de planifier un audit complémentaire dans un délai d'un mois après la demande de l'organisme certificateur, QUALINOW peut suspendre ou retirer la certification en cours. L'entreprise sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai d'un mois, l'entreprise devra passer une nouvelle certification initiale si elle souhaite être à nouveau certifiée. La dirigeante de QUALINOW est chargée de prendre la décision de retrait du certificat. L'organisme a également la possibilité de déposer un recours auprès de QUALINOW, à condition qu'il n'en ait pas déjà fait concernant la même certification.

15. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

La réduction ne peut être envisagée que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Si ce n'est pas le cas, le certificat sera suspendu ou retiré.

La décision de réduction sera prise par le dirigeant de QUALINOW, qui peut éventuellement se faire conseiller par un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat sera émis.

16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Définitions :

Suspension : La certification est temporairement invalide.

Retrait : La certification est annulée.

QUALINOW peut entamer une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quel moment pendant sa période de validité.

QUALINOW peut suspendre ou retirer un certificat dans les cas spécifiés dans les procédures concernant l'utilisation de la marque, la médiation et le traitement des réclamations. La suspension ou le retrait du certificat ne deviennent effectifs qu'après une période de discussion et d'échange avec l'entreprise certifiée.

Les cas de suspension et de retrait peuvent découler de plusieurs raisons, notamment :

L'usage abusif des marques QUALIOPi.

La détection par QUALINOW que les informations ou les documents fournis par le client sont inexacts.

La réception d'une plainte avérée contre l'entreprise certifiée.

L'incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences du référentiel ou à corriger des non-conformités.

Le non-respect par le client des fréquences d'audit prévues par les règles de certification.

La non-concordance entre l'organisation décrite par le client et la réalité sur le terrain.

La fusion, le rachat ou la vente de l'entreprise certifiée sans qu'un audit supplémentaire à la demande de QUALINOW soit accepté.

Le non-paiement des factures émises par QUALINOW après trois relances.

La présence de non-conformités par rapport aux exigences réglementaires ou légales.

La survenue d'un accident majeur ou d'un événement grave ayant un impact significatif sur l'entreprise et son environnement.

Pendant la période de suspension, l'organisme client ne pourra plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la suspension. Une période de suspension du certificat doit obligatoirement être suivie d'un audit de surveillance de QUALINOW pour s'assurer du bon fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais liés à

cet audit seront à la charge de l'entreprise certifiée. L'audit peut être réalisé à distance ou sur site, selon la décision de la direction de QUALINOW en fonction de la situation. Une suspension ne peut être renouvelée qu'une 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 n'entraîne pas de report des échéances du cycle de certification. En cas de suspension ou de retrait du certificat, l'organisme concerné a la possibilité de déposer un recours auprès de QUALINOW en utilisant la procédure de réclamation.

17. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION

Un client d'un autre organisme certificateur peut demander le transfert de sa certification vers QUALINOW. Le transfert d'une certification implique la reprise d'une certification existante et valide par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation.

Le client doit soumettre une déclaration sur l'honneur, attestant qu'il n'a pas conclu de contrat avec un autre organisme de certification et précisant la date d'expiration de son certificat actuel.

L'organisme candidat soumet 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 détient une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet à QUALINOW, dans un délai de quinze jours, une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités identifiées et le plan d'action pour y remédier. Si l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre ces documents, l'organisme récepteur peut en faire part à l'instance nationale d'accréditation.

L'organisme récepteur examine alors l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Dans un délai de trente jours, il prend l'une des décisions suivantes :

Reprendre la certification en la confirmant et émettre un nouveau certificat.

Organiser une évaluation appropriée après avoir analysé le dossier.

Refuser la reprise de la certification.

Les raisons du refus sont motivées par écrit à l'organisme. QUALINOW s'assure que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est ni suspendue ni retirée. Dans le cas contraire, le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre n'est pas possible. Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit soumettre une nouvelle demande de certification et se conformer à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité, conformément aux procédures établies.

Examen avant transfert : Le formulaire "Contrat Certification Qualiopi" est envoyé au client demandant le transfert. L'organisme prestataire d'actions contribuant au développement des compétences qui demande un transfert doit envoyer son certificat actif à QUALINOW, ainsi que son dernier rapport d'audit, et remplir les parties du document liées au transfert. Si nécessaire, le certificateur émetteur du client peut être contacté si QUALINOW décide de transférer le client et s'il est nécessaire d'obtenir des informations complémentaires.

L'auditeur Qualinow devra vérifier la mise en oeuvre du plan d'action qui traite les éventuelles écarts de l'audit précédent et l'indiquer dans son rapport d'audit.

18. CERTIFICATION MULTISITE

La certification multisite englobe un système qualité unique qui couvre plusieurs sites où diverses activités, telles que l'administration, le commerce ou l'ingénierie, relevant du champ de la certification sont menées sous la supervision d'une fonction centrale. Cette fonction centrale, qui peut ne pas nécessairement être le siège, est responsable de la gestion des sites, et tous les sites impliqués ont un lien juridique ou contractuel avec cette fonction centrale. Une surveillance régulière est effectuée par la fonction centrale, qui est également chargée de prendre des mesures correctives lorsque cela est nécessaire. Il est essentiel que la fonction centrale collecte et analyse les données de chaque site et démontre sa capacité à initier des changements organisationnels au besoin.

Dans certains cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site spécifique s'il le juge pertinent et justifié. Si des non-conformités sont identifiées sur un site, la fonction centrale doit déterminer si ces non-conformités peuvent affecter les autres sites. Si tel est le cas, des mesures correctives sont appliquées sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Dans le cas contraire, la fonction centrale doit expliquer pourquoi elle limite son suivi des mesures correctives.

Lors du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent des non-conformités majeures, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que des mesures correctives satisfaisantes soient mises en place. Il est important de noter qu'il est interdit d'exclure un site du

périmètre de la certification. Si un nouveau site souhaite rejoindre un organisme multisite déjà certifié, il doit être audit, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Une fois le nouveau site intégré dans le certificat, il est ajouté à la liste des sites dans le 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

Pour être qualifié de multisite, l'ensemble des sites doit être rattaché à un seul prestataire titulaire d'un numéro de déclaration unique. Pour obtenir cette qualification, l'organisme candidat doit avoir un système qualité unique, identifier la fonction centrale au sein de l'entité (qui ne peut pas être sous-traitée), assurer que la fonction centrale a l'autorité nécessaire pour définir, mettre en place et gérer le système qualité unique, et inclure tous les sites 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 groupe de sites est autorisé lorsque les conditions d'éligibilité mentionnées précédemment sont remplies. Cet échantillonnage doit être représentatif de la diversité des sites. Les modalités d'échantillonnage sont les suivantes :

Pour les audits initiaux et de renouvellement, l'échantillon est déterminé en prenant la racine carrée du nombre total de sites, arrondie à l'entier le plus proche, et en sélectionnant les sites de manière aléatoire par l'organisme certificateur.

Pour les audits de surveillance, les modalités sont définies par l'organisme certificateur, avec au minimum l'inclusion d'un site qui n'a pas été audit lors de l'audit précédent.

L'échantillonnage est réalisé de manière aléatoire, bien que l'organisme certificateur puisse choisir d'auditer un site spécifique s'il le juge pertinent et justifié.

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.

Lors du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent des non-conformités majeures, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que des mesures correctives satisfaisantes soient mises en place. Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification. De plus, si un ou plusieurs sites ne satisfont pas aux critères du référentiel pour le maintien de la certification, le certificat peut être suspendu ou retiré.

18.4 Ajout de sites

Lorsqu'un nouveau site souhaite rejoindre un organisme multisite certifié, ce site doit être audit avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le programme d'audit. Une fois le nouveau site intégré dans le certificat, il est ajouté à la liste des sites dans le 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 gestion des plaintes et des appels est détaillée dans la procédure "Maîtrise des Plaintes et Appels", qui est disponible sur demande via notre site internet, en utilisant notre formulaire de contact.

19.1 TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

En cas de signalement auprès de Qualinow 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, Qualinow 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. En tant que de besoin, 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, Qualinow peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

Qualinow 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

QUALINOW informera les organismes de formation certifiés des modifications apportées à son programme de certification, ainsi que des modalités de transition. Les organismes de formation seront tenus de soumettre à QUALINOW, dans un délai défini, un plan de transition, incluant les actions à entreprendre et les échéances correspondantes. La prise en compte de ces changements par l'organisme de formation sera vérifiée lors 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>