

	Nom	Date	Signature
Vérification	N LE MAUFF	23 09 2022	
Approbation	Y. PARIOT	23 09 2022	

Destinataires	Direction	Responsable Planification	Responsable Management Qualité	Comité impartialité	Auditeurs	Clients	
	X	X	X	X	X	X	

Les prestataires concourant au développement des compétences doivent démontrer leur conformité au référentiel national qualité pour pouvoir bénéficier de fonds mutualisés et publics, en se certifiant auprès d'un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou en cours d'accréditation.

Ces organismes doivent notamment respecter les critères du référentiel national figurant dans le décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

PRONÉO Certification, organisme certificateur indépendant et tierce partie, délivre la certification après un audit constatant que les engagements et les critères du référentiel national sont appliqués par l'organisme.

Cette certification de processus permet aux organismes financeurs d'avoir la garantie que les organismes certifiés respectent le référentiel national qualité.

La présente procédure explique étape par étape le processus mis en œuvre au sein de PRONÉO Certification concernant la certification Qualiopi des organismes 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.

Table des matières

1. DOMAINE APPLICATION	3
2. CONTEXTE REGLEMENTAIRE	3
3. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PRESTATAIRE CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES	4
4. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT	5
4.1. Prise d'information	5
4.2. La demande de certification du prospect et envoi d'une proposition commerciale	5
4.3. Nouvelle demande après un refus de certification	5
4.4. Durée du cycle de certification	6
4.5. Durée des audits dans le cycle de certification	6
4.6. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences	6
5. AUDIT A BLANC	7
6. ORGANISATION DES AUDITS	8
6.1. Choix de l'auditeur	8
6.2. Plan d'audit	8
7. AUDIT A DISTANCE	8
8. REALISATION DES AUDITS	10
8.1. Déroulement de l'audit	10
8.2. Conclusion de l'audit	10
9. PRISE DE DECISION DE CERTIFICATION	11
10. EMISSION DU CERTIFICAT	12
11. LES AUDITS DE SURVEILLANCE	13
12. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION	14
13. EXTENSION ET CERTIFICATION D'UNE NOUVELLE CATEGORIE D'ACTIONS	14
14. DECLENCHEMENT D'AUDIT COMPLEMENTAIRE	15
15. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	16
16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT	16
17. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION	17
18. CERTIFICATION MUTISITES	18
18.1. Eligibilité d'un organisme multisite à la certification	18
18.2. Méthodologie pour l'audit d'un prestataire multisite avec échantillonnage des sites	19
18.3. Conditions de certification	19
18.4. Ajout de sites	19
19. TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS	20
20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION	20
21. PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES	20
22. CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DE L'ORGANISME	21
23. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPi	21

1. DOMAINE APPLICATION

Le domaine couvre les organismes concourant au développement des compétences disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement. Cette procédure s'applique à tous les organismes quels que soient leur statut, leur organisation, le type de formation, le nombre de salariés et leur chiffre d'affaires.

Le référentiel national contient des critères spécifiques selon les catégories d'action réalisées par l'organisme :

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

2. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

La certification des organismes prestataires 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,
- La loi n° 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
- Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- L'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site internet du Ministère du Travail
- Questions-réponses Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences publié sur le site internet du Ministère du Travail
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance

3. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PRESTATAIRE CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

- prendre connaissance de la procédure de certification (PRO RNQ 003) de PRONÉO Certification
- répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - 1) la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
 - 2) l'instruction des réclamations,
 - 3) la participation d'observateurs pour les audits, le cas échéant
- faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses services que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- 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 (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée
- 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
- 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 l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification
- 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
- 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 l'organisme de certification sur demande, et
 - 1) 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
 - 2) documenter les actions entreprises.
- informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- à ne pas utiliser la marque COFRAC et à ne pas faire référence à l'accréditations de PRONÉO
- à respecter l'utilisation de la marque de PRONÉO Certification et la marque Qualiopi du ministère du travail

NOTE Exemples de changements : la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel ; l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens) ; les changements apportés au service ; les

coordonnées de la personne à contacter ; les changements importants apportés au système de management de la qualité.

4. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT

4.1. *Prise d'information*

Le prospect peut se renseigner sur l'offre de PRONÉO Certification par plusieurs canaux :

- Le site web <https://www.proneo-certification.fr/>
- Le téléphone : 01 76 50 44 22
- Le mail : info@proneo-certification.fr

4.2. *La demande de certification du prospect et envoi d'une proposition commerciale*

Les organismes prestataires concourant au développement des compétences qui le souhaitent peuvent accéder en ligne à la demande de certification à partir du FORM RNQ 022 (formulaire en ligne ou à télécharger pour les demandes multisites) sur le site de PRONÉO Certification.

Ce formulaire liste les informations et les documents nécessaires pour collecter les prérequis nécessaires pour accéder au processus de certification.

Une proposition de contrat FORM RNQ 012 est envoyée au prospect. Il est mentionné dans ce document : *Après avoir reçu le contrat signé, PRONÉO Certification réalise une vérification de tous les documents et des informations envoyés par le client. En cas de dossier incomplet, PRONÉO Certification les réclamera vers l'organisme. Si les éléments manquants ne sont pas apportés sous 30 jours après réception du dossier, PRONÉO Certification ne pourra pas réaliser la prestation de certification. »*

Dès la réception du contrat FORM RNQ 012 signé par le client PRONÉO Certification réalise une revue de la demande de contrat de certification à partir du FORM RNQ 023.

Seulement après cette validation positive par PRONÉO Certification, la proposition contractuelle est valide.

L'envoi de la proposition commerciale contient

- les informations sur la prestation
- une proposition financière précisant les durées d'audit de chaque étape du cycle.
- le programme d'audits pour le cycle de certification.
- Les informations saisies par le prospect dans le document FORM RNQ 022
- Le lien du référentiel national de certification présenté dans le guide du ministère
- Le lien de la procédure de certification PRO RNQ 003

4.3. *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 démontre qu'elles ont été résolues.

D'autres documents sont également envoyés en complément :

Lorsque l'organisme retourne le contrat signé accompagné de l'acompte, PRONÉO Certification ouvre un dossier client et met en place les moyens pour exécuter le contrat.

4.4. Durée du cycle de certification

Le cycle de certification des organismes audités avant le 1er janvier 2021 est de 4 ans uniquement si la décision de certification est prise par PRONÉO Certification avant cette date.

Le cycle de certification des organismes audités à partir du 1er janvier 2021 est de 3 ans.

4.5. Durée des audits dans le cycle de certification

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de transfert, des certifiés CNEFOP sont fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

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

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

4.6. 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 (CNEFOP) dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés sur le site du ministre chargé de la formation professionnelle. L'organisme certificateur s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

Durée de l'audit initial pour les organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018.

	Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 – 1° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétence	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° Apprentissage	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5j	+0 j	+0 j	+0j	+0,5j	+0,5 jr par site échantillonné
	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 éligible à un audit initial aménagé. 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 de formation détenteurs ou non d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 (voir les indicateurs en fin de procédure)

5. AUDIT A BLANC

L'audit à blanc ou pré audit est demandé par le client afin de se rassurer avant son audit de certification sur certains points particuliers de son système qualité.

Afin d'identifier ces points particuliers, l'auditeur en charge du pré audit contacte le client pour en discuter. PRONÉO Certification a fixé aux deux tiers du nombre des indicateurs du périmètre de l'audit de certification (arrondi à l'indicateur supérieur en cas de nombre à virgule). Les indicateurs spécifiques aux organismes multisites peuvent être également audités.

L'organisation du pré audit.

L'auditeur prend contact avec le client un mois avant le pré audit pour le préparer et déterminer la date précise de son intervention.

Après le pré audit, l'auditeur rédige sous 7 jours un rapport écrit.

Sur site ou à distance, le pré audit débute par une réunion d'ouverture qui rappelle le contexte et les objectifs de la prestation. Le pré audit se termine par une réunion de clôture.

L'auditeur ne suit pas le traitement des non-conformités qui ont été éventuellement détectées lors du pré audit.

L'auditeur qui a réalisé le pré audit peut éventuellement être missionné pour l'audit de certification.

Certaines pratiques sont interdites :

- L'auditeur ne doit pas préconiser des solutions pour résoudre des écarts éventuels.
- L'auditeur ne peut pas pré auditer tout le système du client.

Les activités de pré audits réalisées par PRONÉO Certification sont considérées comme ne compromettant pas l'impartialité du processus de certification dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- les pré audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation d'une entité au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution ;
- l'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés
- les règles de pré audit et la mission des auditeurs sont définies et compatibles avec les règles de déontologie de la certification ;
- les pré audits sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification
- tout pré audit donne lieu à un rapport écrit adressé au client et une copie conservée par PRONÉO Certification, consultable lors des évaluations du COFRAC et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation ;

6. ORGANISATION DES AUDITS

6.1. *Choix de l'auditeur*

L'auditeur est choisi par le certificateur dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par PRONÉO Certification.

Si nécessaire une équipe d'auditeurs peut être constituée et dans ce cas un responsable d'équipe est nommé par PRONÉO Certification

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 conflits d'intérêt avérés.

Le client est tenu d'informer sans délai PRONÉO Certification en cas de conflits d'intérêt avec l'auditeur missionné.

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 et sous condition que PRONÉO Certification soit en possession de tous les documents nécessaires (BPF, organigramme, attestation de chiffre d'affaires)

Les données d'entrées pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans la proposition commerciale, le processus de certification définis par cette procédure ainsi que les autres documents de fonctionnement de PRONÉO Certification.

6.2. *Plan d'audit*

Un plan d'audit est établi et envoyé aux clients au moins 7 jours avant l'audit.

Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

7. AUDIT A DISTANCE

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

Si l'audit initial est réalisé sur site, l'audit de surveillance a lieu à distance (sauf conditions prévues au 11.1).

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

Critère d'éligibilité pour un audit à distance

L'éligibilité de l'audit à distance est validée par le personnel en charge de la revue documentaire à partir du FORM RNQ 023 Revue de la demande de contrat de certification Qualiopi.

L'organisme audité doit donner son accord pour la réalisation de l'audit à distance en complétant le FORM RNQ 022 (demande d'audit) ou le FORM RNQ 049 si le FORM RNQ 022 n'a pas été complété (questionnaire pour la réalisation d'audit de certification à distance).

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

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

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

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

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

L'auditeur peut utiliser les moyens suivant pour mener son audit :

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

L'organisme audité s'engage à disposer de toute sa documentation à disposition de l'auditeur le jour de l'audit comme pour l'audit sur site.

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

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

8. REALISATION DES AUDITS

8.1. Déroulement de l'audit

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

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 fait l'objet d'une non-conformité.

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

- Le dirigeant ;
OU
- Un salarié ;
OU
- Une personne qui occupe une fonction externalisée sous-contrat (responsable qualité, responsable opérationnel, etc.) qui est dans ce cas, considérée comme faisant partie du personnel du client et peut être interviewée en tant que tel.

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

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 ou PRONÉO Certification. Le rapport est remis sous un délai de 7 jours maximum.

Le rapport 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

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Elle peut être mineure ou majeure.

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

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.

L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

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 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 7 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 l'auditeur**.

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 à la 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 DECISION DE CERTIFICATION

La personne qui réalise la revue avant décision (reviewer) donne un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification.

Le décisionnaire ne doit pas avoir participé à l'audit. Si cela n'est pas le cas, il ne doit pas traiter le dossier et informer sans délai la direction de PRONÉO Certification.

Avant de proposer la décision, d'étendre ou de réduire le périmètre de la certification, de renouveler, de suspendre, ou de retirer de la certification, le reviewer doit disposer des documents pour conduire une revue efficace incluant :

- 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.
- Le contrat de certification et les documents liés à la demande du client

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

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

L'existence de plus de 7 non-conformités majeures déclenche forcément 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 une fiche de décision FORM 032. La revue avant décision et la décision sont prises maximum sous 30 jours après la réception du rapport définitif.

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

10. EMISSION DU CERTIFICAT

Le certificat est édité dans un délai de 30 jours à la suite de la décision de certification positive.

Le certificat comporte notamment les informations suivantes :

- la raison sociale de l'organisme
- l'adresse de l'organisme de formation
- 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 du Président de PRONÉO Certification
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification QUALIOPi
- la référence au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences du décret no 2019-565 du 6 juin 2019
- les éventuels nouveaux textes réglementaires.
- la référence à la procédure de certification PRO RNQ 003 de PRONÉO Certification

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

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

PRONÉO Certification tient à jour les informations sur les organismes certifiés à l'aide de la liste des clients certifiés, résiliés, suspendus et radiés.

L'annuaire des certifiés (FORM RNQ 034) ou l'information concernant un certifié est communiqué sur demande auprès de la direction de PRONÉO Certification.

Les informations nécessaires pour en faire la demande auprès de PRONÉO Certification sont précisées en home page du site <https://www.proneo-certification.fr/>

En cas de modification de la durée du cycle de certification, un nouveau certificat est envoyé sous trois mois après la parution des textes règlementaires ou des nouvelles consignes.

11. LES AUDITS DE SURVEILLANCE

Dans le cas où l'audit initial a eu lieu à distance, l'audit de surveillance a forcément lieu sur site. Dans le cas où l'audit initial a eu lieu sur site, l'audit de surveillance aura lieu à distance sauf dans les cas listés ci-après (§Méthode d'analyse des risques pour la réalisation d'un audit de surveillance sur site) ou sur demande du client.

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14ème et le 22ème 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.

Pour les organismes audités avant le 1^{er} janvier 2021, l'audit de surveillance est réalisé entre le 14ème et le 28ème mois suivant la date d'obtention de la certification.

Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- De la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- Des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme.
- Vérifie le cas échéant que l'organisme est toujours éligible à un audit multisite.

Règles de vérification des indicateurs en audit de surveillance :

Durant le temps imparti à l'audit de surveillance, tous les indicateurs doivent être vérifiés.

Toutefois, une attention particulière est portée 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.

Parmi les indicateurs restants, l'auditeur approfondit plus particulièrement ce qui a changé depuis le précédent audit, pour chaque indicateur.

Un rapport d'audit de surveillance est établi.

Le formulaire interne « FORM RNQ 056 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 pour mettre à jour les informations le concernant.

Un organisme certifié pour une catégorie d'action donnée, n'ayant pas réalisé de prestations pour cette catégorie entre l'audit initial et l'audit de surveillance, se voit retirer sa certification pour cette catégorie d'action.

Audits multisites

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

Un échantillonnage est réalisé sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur. La fonction centrale est systématiquement auditée.

L'audit est réalisé sur site dans les cas détaillés dans le paragraphe 8.1

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

L'organisme est interrogé avant l'organisation de l'audit de surveillance afin de mettre à jour l'analyse de risque.

Pour les organismes monosite, dans le cas où PRONÉO estime qu'un risque est trop impactant, Pronéo s'autorise à réaliser l'audit de surveillance 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 PRONÉO 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.)

12. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

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

L'audit de renouvellement est réalisé 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.

L'audit de renouvellement se déroule selon les mêmes modalités que l'audit initial.

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

L'organisme candidat souhaitant faire 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.

La durée de l'audit d'extension est équivalent à la durée de base de l'audit initial plus la durée des catégories d'action qui font objet de l'extension.

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. DECLENCHEMENT D'AUDIT COMPLEMENTAIRE

PRONÉO Certification peut s'autoriser à déclencher dans certaines situations exceptionnelles des audits complémentaires chez un de ses certifiés en dehors des périodes habituelles d'audit

- PRONÉO Certification veut s'assurer sur site ou à distance que l'organisme de formation a mis en œuvre et corrigé les conséquences d'une non-conformité majeure ou de plusieurs non-conformités mineures.
- PRONÉO Certification a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences.
- Lors de l'audit, au moins cinq indicateurs audités ont donné lieu à une non-conformité mineure ou majeure
- L'entreprise certifiée n'a pas mis en œuvre les actions correctives dans le délai prévu pour lesquelles elle s'était engagée lors du dernier audit.
- L'entreprise certifiée utilise les marques de certification en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, PRONÉO Certification s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite.
- L'entreprise certifiée fusionne ou est rachetée par une tierce partie. PRONÉO Certification peut déclencher un audit supplémentaire afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu.
- PRONÉO Certification souhaite vérifier la mise en place des actions correctives suite à un audit
- L'entreprise certifiée communique en tenant des propos portant atteinte aux bonnes mœurs et à l'éthique.
- Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit complémentaire.

Les audits complémentaires peuvent être déclenchés de manière unilatérale par PRONÉO Certification qui missionnera un ou plusieurs auditeurs.

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, PRONÉO Certification est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. L'entreprise est informée par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé le délai d'un mois, l'entreprise devra repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

Le retrait du certificat est décidé par le dirigeant de PRONÉO Certification.

L'entreprise peut déposer un recours auprès de PRONÉO Certification si elle n'en a pas déjà déposé concernant la même certification



15. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

16. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Définition

Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat

Retrait : annulation d'un certificat

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

PRONÉO Certification 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 PRONÉO Certification,
- 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,
- L'absence de paiement des factures envoyées par PRONÉO Certification après trois relances,
- La fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée,
- 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'entreprise cliente ne peut plus faire référence à son certificat pendant la période de suspension.

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

Une suspension peut être reconduite 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 ne décale pas les échéances du cycle de certification.

L'entreprise concernée par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de PRONÉO Certification. 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 PRONÉO Certification

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

L'organisme candidat transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. PRONÉO Certification vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à l'organisme récepteur 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. L'organisme de certification s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible. Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent arrêté.

Examen avant transfert. Le FORM RNQ 053 est adressé au client qui demande le transfert. L'organisme de formation qui demande un transfert doit envoyer son certificat actif à PRONÉO Certification ainsi que son dernier rapport d'audit et renseigné les parties du document liés au transfert

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

le document FORM RNQ 054 décision de transfert est complété et en cas de décision positive de transfert, PRONÉO envoie un certificat Qualiopi à l'organisme.

18. CERTIFICATION MUTISITES

Un organisme multisites 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 multi-sites n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. 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 multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

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

Ces informations sont vérifiées lors de la demande de certification ainsi que lors de l'audit.

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

L'organisme mutisite doit préciser si le site de la fonction centrale est également un site de réalisation des prestations. Si cela est le cas, le site de réalisation doit être intégré dans le calcul de l'échantillonnage.

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 sur les sites de réalisation, hors la fonction centrale auditée, lors de chaque audit 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. Le calcul de la racine carrée se fait sur le nombre de sites de même typologie d'action si la règle d'échantillonnage classique ne permet pas de couvrir toutes les catégories d'actions de formation.

- audit de surveillance : L'échantillonnage est identique à celle de l'audit initial

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 DES APPELS

La procédure « Procédure de traitement des plaintes et des appels PRO 007 détaille la gestion des réclamations, des plaintes et des contestations.

La procédure PRO 007 est téléchargeable sur le site de PRONÉO Certification <https://www.proneo-certification.fr>

20. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION

PRONÉO Certification informera les organismes certifiés des modifications apportées à son programme de certification et les modalités de transition.

Il sera demandé aux organismes de remettre à PRONÉO Certification sous un délai à déterminer un plan de transition (actions et délais)

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

21. PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES

Ce chapitre traite de l'usage de la marque de certification PRONÉO Certification, propriété de PRONÉO Certification et de la marque du ministère du travail, Qualiopi

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

La charte et le règlement d'usage édités par le ministère du travail sont disponibles sur le site www.travail-emploi-gouv.fr

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

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

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

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

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

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

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

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

22. CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DE L'ORGANISME

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

23. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPi

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

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

La version à jour est téléchargeable sur le site du ministère du travail
(<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>)

Deux exigences (8 et 9) complètent le référentiel de certification. L'organisme doit répondre également à ces deux points supplémentaires issus de la norme d'accréditation ISO/CEI 17065.

Critère 8 : Conservation des enregistrements de toutes les réclamations									
Forma	CBC	VAE	APP	CNEFOP	Indicateurs	Conformité référence document	Non-conformité mineure	Non-conformité majeure	
x	x	x	x	x	<p>33/ L'organisme conserve un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mis ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande</p> <p>Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</p>				

Critère 9 : Utilisation du logo de certification QUALIOPi									
Forma	CBC	VAE	APP	CNEFOP	Indicateurs	Conformité référence document	Non-conformité mineure	Non-conformité majeure	
x	x	x	x	x	<p>34/ L'organisme respecte la charte d'utilisation du logo de certification L'organisme n'a pas le droit d'utiliser le logo avant sa certification</p> <p>Dans l'échantillon audité, une mineure est caractérisée par une mise en œuvre partielle des mesures définies.</p>				

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 de formation détenteurs ou non d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3

Pour les audits multisites, l'auditeur doit vérifier les critères suivants : Une réponse négative déclenche une non-conformité majeure

Questions	Oui	Non
L'organisme demandeur ne dispose-t-il que d'un seul numéro de déclaration d'activité identique pour tous ses sites ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisme multisites n'est-il bien couvert que par un seul système qualité sous la responsabilité d'une fonction centrale (pas nécessairement le siège) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fonction centrale veille-t-elle à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fonction centrale est-elle capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fonction centrale (pas nécessairement le siège) régit t-elle plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale, ingénierie...) entrent dans le champ de la certification ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous les sites concernés font-ils l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale (exemples : audit interne, reporting, revue de direction etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que la fonction centrale est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que la fonction qualité est internalisée au sein de l'organisme ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>