

	Nom	Date	Signature
Vérification	N LE MAUFF	21/06/2023	
Approbation	Y. PARIOT	21/06/2023	

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 n° 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	4
2. CONTEXTE REGLEMENTAIRE	4
3. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PRESTATAIRE CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES	5
4. DEMANDE DE CERTIFICATION ET CONTRAT	6
4.1. Prise d'information	6
4.2. La demande de certification du prospect et envoi d'une proposition commerciale	6
4.3. Nouvel entrant	8
4.4. Passage d'un organisme monosite à multisite	8
4.5. Nouvelle demande après un refus de certification ou un retrait de certification	8
4.6. Durée du cycle de certification	8
4.7. Durée des audits dans le cycle de certification	8
4.8. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences	9
5. AUDIT A BLANC	10
6. ORGANISATION DES AUDITS	11
6.1. Choix de l'auditeur	11
6.2. Plan d'audit	11
7. AUDIT A DISTANCE	11
8. REALISATION DES AUDITS	13
8.1. Audit initial	13
8.2. Déroulement de l'audit	13
8.3. Conclusion de l'audit	14
9. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES	14
10. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS	15
11. PRISE DE DECISION DE CERTIFICATION	15
12. EMISSION DU CERTIFICAT	16
13. LES AUDITS DE SURVEILLANCE	17
13.1. Contenu de l'audit	17
13.2. Nouvel entrant	19
13.3. Audits multisites	20
13.4. Méthode d'analyse des risques pour la réalisation d'un audit de surveillance sur site	20
14. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION	20
15. EXTENSION ET CERTIFICATION D'UNE NOUVELLE CATEGORIE D'ACTIONS	21
16. DECLENCHEMENT D'AUDIT COMPLEMENTAIRE	21
17. REDUCTION DU CHAMP OU DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	22
18. SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT	22
19. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION	23
20. CERTIFICATION MUTISITE	25
20.1. Eligibilité d'un organisme multisite à la certification	26
20.2. Méthodologie pour l'audit d'un prestataire multisite avec échantillonnage des sites	26
20.3. Conditions de certification	26
20.4. Ajout de sites	27
21. TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS	27

22. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION.....	27
23. PROCEDURE D’USAGE DES MARQUES.....	27
24. CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DE L’ORGANISME	29
25. REFERENTIEL DE CERTIFICATION QUALIOPi.....	29

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 :

- Actions 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, en particulier son article 6,
- Le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- L'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- Guide de lecture du référentiel national qualité en vigueur et publié sur le site internet du Ministère du Travail
- Questions-réponses Certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences en vigueur et publié sur le site internet du Ministère du Travail
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation

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.

Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023, PRONÉO Certification doit collecter les informations suivantes auprès de l'organisme candidat à la certification :

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

de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées. Dans ce cadre, l'organisme certificateur peut être amené à valider l'état des produits par l'examen, sur place, des données comptables retenues par l'organisme candidat.

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

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

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

A compter du 1er septembre 2023 :

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

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

4.3. **Nouvel entrant**

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

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

4.4. **Passage d'un organisme monosite à multisite**

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

4.5. **Nouvelle demande après un refus de certification ou un retrait de certification**

L'organisme candidat ayant fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification par un organisme certificateur sur une catégorie d'actions ne peut pas déposer une nouvelle demande ayant pour objet cette catégorie d'actions avant un délai de trois mois à compter de la date du refus ou du retrait. 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.

4.6. **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.

4.7. **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
CA < 150 000 €	1j	+0 j	+0 j	+0j	+0,5j	
Initial CA >= 150 000 et <	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j	+0,5 jr

ou Renouvellement	750 000 €						par site échantillonné
	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							+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j	

A compter du 1er septembre 2023 :

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

4.8. 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	
	CA >= 750 000 €	0,5j	+0,5j	+0,5 j	+0,5j	+0,5j	+0,5 jr par site échantillonné

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.

La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de 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 pour les audits ayant lieu avant le 1^{er} septembre 2023 (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 forcément 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. *Audit initial*

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

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

A compter du 1^{er} septembre 2023 :

Nouvel entrant

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail font l'objet de modalités d'audit adaptées. Pour ces indicateurs, l'organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance

8.2. *Déroulement de l'audit*

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

L'organisme candidat 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. Cette personne doit être sous-contrat pour une période de plusieurs mois.

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

Echantillonnage

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence.

L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

8.3. Conclusion de l'audit

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

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur au sein du rapport d'audit sont notifiées à l'organisme candidat selon la procédure et le délai prévus par Pronéo Certification (envoi du rapport sous 5 jours par l'auditeur au sein du rapport d'audit). Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées.

L'auditeur informe le client audité des non-conformités. Le rapport est remis sous un délai de 7 jours après la fin de l'audit.

9. TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

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.

Une certification peut être refusée, 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, dans les conditions définies dans le présent article.

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

La mise en œuvre des actions correctives ne doit pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités, à compter de la notification des non-conformités à l'organisme audité:

- pour une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai fixé par ce dernier 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 mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous trois mois, et vérifiée par l'organisme certificateur avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de trois mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

Dans le cadre de l'audit initial, l'organisme certificateur notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat. Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, l'organisme certificateur notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat. La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité 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 n'est pas renouvelée.

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

10. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

En cas de signalement auprès de Pronéo Certification portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, Pronéo Certification procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes.

En tant que de besoin, Pronéo Certification réalise 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, Pronéo Certification peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

Pronéo Certification prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

11. 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 un audit sur site lors de la surveillance.

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

L'organisme certificateur vérifie la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat à partir de la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.

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.

Concernant les organismes ne disposant pas encore de NDA après leur audit initial, un délai de 4 mois leur est accordé pour la prise de décision. Passé ce délai, PRONÉO Certification prononcera une décision de certification négative.

12. 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 numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN) ;
- 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 règlementaires.

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.

A compter du 1^{er} septembre 2023 :

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

Si Pronéo Certification constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

13. LES AUDITS DE SURVEILLANCE

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14^{ème} et le 22^{ème} 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 14^{ème} et le 28^{ème} 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.

13.1. Contenu de l'audit

A compter du 1^{er} septembre 2023 :

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

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place ;
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures mentionnés à l'article 5, applicables à l'organisme audité ;

- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
 - pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.
- Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.
- L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

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

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

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

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

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

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

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

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

L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;

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

L'audit de surveillance est réalisé à distance. Il est réalisé sur site dans les cas suivants :

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

Le rapport d'audit transmis par l'auditeur à Pronéo Certification mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditées et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme et consultés lors de l'audit. Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont notifiées à l'organisme audité selon la procédure et le délai prévus par Pronéo Certification (envoi du rapport sous 5 jours par l'auditeur au sein du rapport d'audit). Lorsque l'organisme est certifié pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées.

Dans le cadre de l'organisation de l'audit de surveillance, l'organisme client est interrogé pour mettre à jour les informations le concernant. Le certifié doit également répondre à des questions concernant sa capacité à réaliser des audits à distance. PRONEO décide de la faisabilité de l'audit à distance selon le niveau de risque évalué à travers les réponses du client.

Un organisme certifié pour une catégorie d'action donnée, n'ayant pas réalisé de prestations pour cette catégorie entre l'audit initial et l'audit de surveillance peut maintenir la catégorie d'action jusqu'au terme du cycle.

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

L'auditeur conduit l'analyse :

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

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

13.2. **Nouvel entrant**

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité

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

13.3. 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

13.4. 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 un événement impactant fortement la vie de l'organisme (redressement judiciaire, fusion, attaque informatique, etc.)

14. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

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

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

Dans le cas où la demande de renouvellement de la certification est adressée à un organisme certificateur différent de celui ayant délivré la certification antérieure, la déclaration sur l'honneur mentionnée à l'article 1er est remplacée par une déclaration de l'organisme candidat attestant qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur

pour les catégories d'actions sollicitées. Elle mentionne la date de fin de la certification en cours de validité. Pronéo Certification collecte auprès de l'ancien organisme certificateur une copie du certificat antérieur, un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent, le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités, ainsi que, le cas échéant, les réclamations reçues.

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

15. 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.

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. Pour déterminer la durée de l'audit, l'organisme certificateur collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire. Lorsqu'un organisme multisite demande l'extension de sa certification sur une nouvelle catégorie d'actions, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande d'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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. TRANSFERT D'UNE CERTIFICATION

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. Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, sur l'ensemble de son périmètre, par un autre organisme certificateur accrédité.

L'organisme demandant le transfert de sa certification avec Pronéo Certification lui transmet sa demande. En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à Pronéo Certification.

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 Pronéo Certification une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

Pronéo Certification s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Dans le cas où la certification de l'organisme est suspendue ou retirée, le transfert de la certification n'est pas possible.

Pronéo Certification examine les éléments transmis par l'ancien organisme certificateur, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, le cas échéant les réclamations reçues et les actions correctives mise en oeuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification ;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- de refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit et transmis à l'organisme demandant le transfert. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, Pronéo Certification le signale à l'instance nationale d'accréditation.

En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit complémentaire, constitué a minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque catégorie d'action de la portée de la certification, est mené par Pronéo Certification avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire Pronéo Certification à refuser le transfert.

Pronéo Certification informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification. La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. La délivrance du certificat par le nouvel organisme entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur

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 est 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. PRONÉO informe l'ancien certificateur du transfert terminé.

20. CERTIFICATION MUTISITE

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale, qui ne correspond pas nécessairement au siège de l'organisme, qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités administratives, commerciales ou d'ingénierie entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme

Les sites 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.

Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites.

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 présentent une non-conformité majeure, la certification est, dans le cadre de l'audit initial, refusée ou, dans le cadre des audits de surveillance, de renouvellement ou complémentaire, suspendue pour 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 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.

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multisite sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie, conformément à l'article 9. L'échantillonnage des sites à auditer est constitué à partir des nouveaux sites, en incluant ceux à auditer sur les catégories d'actions déjà certifiées et ceux concernés par la demande d'extension de la certification sur la nouvelle catégorie d'actions.

20.1. **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 multi-sites:

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

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

20.2. **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.

A compter du 1^{er} septembre 2023 :

L'échantillonnage par Pronéo Certification d'un panel de sites à auditer est autorisé si les conditions d'éligibilité au multisite sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

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

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.

20.3. **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.

20.4. Ajout de sites

Si l'organisme multisite souhaite ajouter un nouveau site, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Si l'organisme multisite souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par l'organisme certificateur.

L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale. Après intégration du ou des nouveaux sites sur le certificat, ils doivent être ajoutés aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

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.

21. 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>

22. 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.

23. 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 ad hoc.

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'utilisateur ne peut prétendre à aucun droit de propriété la marque Qualiopi. Il en est de même après la période de validité.

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

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

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.

24. 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.

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

25. 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 \(https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite\)](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						Conformité référence document	Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Forma	CBC	VAE	APP	CNEFOP	Indicateurs			
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.</p> <p>L'organisme n'a pas le droit d'utiliser le logo avant sa certification</p> <p>L'organisme affiche son certificat Qualiopi dans ses locaux et sur son site internet et/ou communique une copie à ses partenaires et clients qui en font la demande</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"/>