Procédure de Certification Qualiopi

Acuria
CERTIFICATION

« Reconnaitre votre valeur, certifier l'excellence »

Acuria Certification - SAS au capital de 70 000€
Siège social : 289 rue du Faubourg des Postes - 59000 LILLE
Site internet groupe-acuria.com - Tél : 03 65 67 33 80 – E-mail : contact@acuria-certification.com
R.C.S LILLE METROPOLE • SIRET 933 520 553 00019 • NAF 7120B • TVA intracom. FR78933520553

I. VERSION EN VIGUEUR 4

II. OBJET ET MODALITES D'APPLICATION 7

III. DOCUMENTS DE REFERENCE 7

IV. LE CHAMP D'APPLICATION 8

V. LES CRITERES D'EVALUATION 8

VI. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION 8

VII. LE PRE-AUDIT 9

VIII. L'AUDIT DE CERTIFICATION 9

IX. LE CONTEXTE « NOUVEL ENTRANT » 16

X. L'AUDIT DE SURVEILLANCE 17

XI. L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT 19

XII. L'AUDIT A DISTANCE 19

XIII. LES ORGANISMES MULTISITES 20

XIV. LA MARQUE DE CERTIFICATION 22

XV. LA MARQUE D'ACCREDITATION DE ACURIA CERTIFICATION 22

XVI. L'EXTENSION OU LA REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION 22

XVII. LA SUSPENSION DE LA CERTIFICATION 23

XVIII. LE RETRAIT DE LA CERTIFICATION 24

XIX. RESILIATION DE LA CERTIFICATION 25

XX. LE TRANSFERT DE LA CERTIFICATION 25

XXI. LES INCIDENTS-FAITS GRAVES 26

XXII. LA GESTION DES PLAINTES ET APPELS 26

XXIII. PROCEDURE CONTRADICTOIRE.....27

XXIV. LES SIGNALEMENTS 27

XXV. GESTION DES CHANGEMENTS ET ANALYSE D'IMPACT 27

I. Version en vigueur

N° de version	Modifications apportées
V1	• Document d'origine
V2	• Précisions sur l'audit initial et de surveillance • Mise à jour de la partie « Gestion des non-conformités » • Mise à jour de la partie « Transfert de la certification »
V3	• Ajout de texte réglementaire dans la partie « IV. Les documents ressources pour le programme de certification Qualiopi » • Remplacement du terme « programme » par « procédure » • Ajout de la partie « I. Version en vigueur » • Ajout de la partie « XIV. La revue des rapports d'audit »
V4	• Ajout de la mention relative au pré-audit, définissant qu'un auditeur ne peut effectuer le pré-audit et l'audit d'un même client dans la partie « VII. LE PRE-AUDIT » (p.7) • Ajout d'une partie relative à l'audit à distance (p.17) • Ajout d'une partie relative à la déclaration d'incident-fait grave (p.28) • Mise à jour du sommaire • Ajout de la partie « XXVI. L'EXPERT TECHNIQUE » (p.30)
V5	• Ajout d'une mention relative quant à la demande des éléments de preuve pour les non-conformités majeures (p.22)
V6	• 9.1 : ajout des coordonnées du représentant légal • 9.2 : Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la formation professionnelle, ajout : aux activités liées à la certification Qualiopi • 9.4 : Une date d'audit est proposée à l'organisme candidat, en prenant en compte les dates souhaitées par l'organisme, 30 jours après la signature du contrat (retrait de la mention de paiement de la facture) • 9.5 : Ajout : Cet échantillonnage est également justifié et tracé par écrit dans le rapport d'audit • 9.6 : ajout « par catégorie d'action » • XII : suppression de l'audit de renouvellement à distance • Ajout d'un paragraphe lié à l'ouverture d'une non-conformité par catégorie d'action (fin du XIV) • Ajout d'un paragraphe relatif à l'impact des changements sur la certification (XXVI) • « Référentiel National Qualité » devient « Guide de lecture du Référentiel National Qualité » dans l'ensemble du document • Partie III : ajout de la phrase « Ces documents sont à considérer dans leur version en vigueur »
V7	• Partie III : ajout du document : Questions-Réponses, certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences • P.7 : ajout du paragraphe « Lorsque le Guide de lecture du Référentiel National Qualité est mis à jour, le délai pour la mise en application pour les audits à réaliser est de 2 mois maximum à compter de sa diffusion sur le site du ministère. Un QCM est adressé dans les 2 mois à nos auditeurs afin de garantir un niveau de performance conforme aux exigences. Si l'auditeur n'atteint pas le score minimum de 75%, il doit suivre une formation et réaliser un QCM complémentaire. » • P.8 : ajout de la phrase suivante : « La durée du pré-audit peut être équivalente à la durée d'un audit initial » • P.11 : ajout du paragraphe suivant « Cas particuliers : Lorsqu'un transfert de certification n'est pas réalisable notamment lorsque le temps restant avant l'expiration du certificat est faible, l'organisme client doit réaliser sa demande après l'échéance du certificat. »

	• P.25 : ajout : Lorsque le client effectue une demande pour plusieurs catégories mais ne parvient pas à résoudre les non-conformités pour toutes les catégories, il peut choisir d'en abandonner une ou plusieurs. La demande doit être effectuée par écrit à Acuria Certification.
V8	• P.30 : suppression du paragraphe suivant : « Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 31 mai 2023 et aux exigences de la norme ISO/IEC 17065:2012 Acuria Certification ne peut pas réaliser de transfert étant en recevabilité opérationnelle. Toutefois, afin d'anticiper la mise en œuvre de cette exigence une fois accrédité, Acuria Certification prévoit la procédure suivante, qui s'appliquera si obtention de son accréditation. En effet, cette partie fera l'objet d'une révision afin d'assurer la mise en place d'un processus de transfert conforme aux exigences légales, normatives et du COFRAC. Un suivi interne sera mis en place pour s'assurer de sa mise en œuvre effective. » • P.31 : Le paragraphe suivant a été avancé au sein de la partie transfert : Si aucune réponse n'est reçue sous 10 jours, une relance est effectuée auprès de l'ancien organisme certificateur. À l'issue des 15 jours, en cas d'absence ou de refus de transmission des documents, Acuria Certification informe l'instance nationale d'accréditation. • Contrat de collaboration auditeur – CERT CCA 1 devient contrat de collaboration – CERT CC 1 (p.13) • Modification du délai d'envoi du rapport d'audit, des fiches de non-conformités et du procès-verbal (p.15+p.19) • Ajout référence au texte IAF MD4:2025 applicable à partir de janvier 2026. (p.18) • Modification des schémas de traitement des non-conformités (p.24/25) • Ajout du paragraphe « La revue du rapport d'audit par Acuria Certification peut conduire à l'identification de nouvelles non-conformités. Dans ce cas, l'auditeur complète de nouvelles fiches de non-conformités puis les transmet au client. Le client dispose alors d'un délai de 15 jours pour soumettre un plan d'actions. L'auditeur procède ensuite à sa validation. Une fois le plan d'actions validé, Acuria Certification dispose d'un délai de 14 jours pour transmettre au client le rapport d'audit ainsi que la décision de certification. » (p.24) • Ajout du paragraphe suivant « : « La revue du rapport d'audit par Acuria Certification peut conduire à l'identification de nouvelles non-conformités, ou au reclassement de non-conformités mineures en non-conformités majeures. Dans ce cas l'auditeur, complète et corrige les fiches de non-conformités, puis les transmet au client. Le client dispose à nouveau d'un délai de 15 jours pour transmettre un plan d'actions. L'auditeur procède ensuite à sa validation. » (p.25)
V9	• Modification de la structure de l'ensemble du document : Révision de la suite logique du sommaire ; • Pour le pré-audit : Ajout d'une mention relative à la durée de celui-ci ne pouvant être supérieur à un audit initial ; • Retrait de la mention suivante : « Conformément aux principes d'impartialité et d'indépendance, il est important de noter que le ou les auditeur(s) ayant réalisé(s) le pré-audit ne peut ou ne peuvent en aucun cas effectuer l'audit initial du client concerné, et ce, pendant une période de deux ans suivant la date du pré-audit » ; • Révision des informations contenues dans le formulaire de demande de devis ; • Retrait des schémas relatifs à la gestion des non-conformités ; • Révision des modalités relatives aux nouvelles exigences de certification au point : « IX. Audit de surveillance, 2. Les modalités de réalisation ».
V10	• Page 9 : Ajout de la possibilité d'envoyer le devis avant réception du formulaire de demande de devis complété par le client ; • Page 10 : Dans le point « 4. Organisation de l'audit » : renvoi effectué vers les CGS quant à la possibilité de récuser un auditeur ou des auditeur(s) ; • Page 12 : Dans le point « a. En cas de non-conformité majeure » : retrait de l'ensemble des éléments contenus dans les fiches de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1) + renvoi vers le document en ce sens ;

	• Page 13 : Dans le point « 9. Décision de certification » : ajout d'une recommandation favorable ou non de l'auditeur quant à l'octroi de la certification au client + retrait de l'ensemble des éléments contenus dans le certificat (renvoi vers le document en ce sens) ; • Page 14 : Dans la partie « IX. Le contexte Nouvel Entrant » : Ajout de l'impossibilité pour les indicateurs 22 et 32 de faire l'objet d'une non-conformité au cours des audits initiaux ; • Page 15 : Dans le point « 1. Collecte des informations » : ajout du formulaire de demande de devis qui doit être à nouveau complété par le client pour mettre à jour ses informations administratives ; • Page 17 : Reformulation de la partie « XII. L'audit à distance » ; • En page 18 : Ajout des modalités quant au plan d'audit, le procès-verbal de clôture et le rapport d'audit (page 19) ; • En page 19 : Renvoi effectué vers les CGS pour la partie « XIV. La marque de certification » et « XV. La marque d'accréditation de Acuria Certification » ; • En page 24 : Renvoi effectuer vers les CGS pour la partie « XXV. Gestion des changements et analyse d'impact ».
V11	• Page 15 : Précision sur l'éligibilité à la certification.
V12	• Ajout de la justification de l'identité et de la qualité du ou des dirigeant(s) ainsi que des éventuels salariés, conformément au nouvel arrêté, en page 11 ; • Précision de l'activité « détaillée » dans la constitution de l'échantillonnage, en page 11 ; • Modification des indicateurs audités au cours de l'audit pour un nouvel entrant en page 16 ; • Ajout de modalités en cas de changements substantiels de la gouvernance et des statuts pour les nouveaux entrants dans les 14 mois suivant la première certification, en page 22 ; • Ajout de la possibilité pour Acuria Certification de délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande, en page 15 ; • Ajout de la possibilité du retrait de la certification dès lors que l'organisme nouvel entrant n'a pas signalé un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts, en page 24 ; • Majoration d'une journée pour les CFA et pour les organismes dont le CA est supérieur à 750 000€, dans le cas où les organismes ont été audités en tant que nouvel entrant au cours de l'audit initial, en page 16 ; • Ajout de l'obligation de réaliser l'audit sur site si un organisme a été audité en tant que nouvel entrant au cours de l'audit initial et si l'organisme propose une action de formation par apprentissage (CFA), en page 18 ; • Retrait des listes publiques lorsque la décision relative à l'audit de renouvellement intervient postérieurement à la date d'échéance du certificat, en page 18 ; • Modification du tableau relatif à la durée des audits (intégration de la tranche de CA < à 150 000€ pour les audits de surveillance, intégration de la majoration d'une journée pour les organismes réalisant plus de 750 000€ de CA et les organismes dispensant une action de formation par apprentissage (CFA)), en page 11 ; • Ajout de la possibilité pour Acuria Certification d'auditer un site particulier (multisites), si ce choix est pertinent et justifié, en page 20 ; • Ajout d'une mention relative à l'éventuelle suspension des organismes multisites en cas de non-conformité majeure avérée, en page 21 ; • Ajout de l'audit de la fonction centrale, en complément de l'audit des nouveaux sites, et ajout de l'obligation de réaliser l'audit sur site si l'échantillon de sites réalisé concerne un centre de formation d'apprentis (CFA), en page 21 ; • Ajout du dernier rapport d'audit dans éléments demandés à l'organisme certificateur antérieur, dans le cadre d'une demande de transfert, en page 25 ; • Ajout de la possibilité de signaler tout manquement constaté à l'organisme d'accréditation, en page 25.

II. Objet et modalités d'application

Cette procédure de certification décrit les étapes et le processus de certification dans le cadre de la certification Qualiopi.

Les activités sont menées avec impartialité notamment en s'assurant continuellement de l'absence et de la résolution des conflits d'intérêts afin de ne pas porter préjudice aux activités de Acuria Certification.

Acuria Certification s'assure que ses services sont accessibles à l'ensemble des demandeurs dont les activités entrent dans son champ d'activité.

III. Documents de référence

- ISO/IEC 17065 Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ;
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au Guide de lecture du référentiel national qualité sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- Décret n°2026-728 du 1er août 2026 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- Arrêté du 28 octobre 2026 relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité des organismes de formation ;
- Arrêté du 1er février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail ;
- Arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026, relatif aux modalités d'audit associées au Guide de lecture du Référentiel National Qualité mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- Arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026, relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail ;
- Guide de lecture du Référentiel National Qualité dans sa version en vigueur ;
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation ;
- Décret n° 2023-1350 du 28 décembre 2023 portant diverses mesures relatives au compte personnel de formation ainsi qu'au bilan de compétences et visant à lutter contre la fraude à ce compte et à interdire le démarchage de ses titulaires.

Cette liste est non exhaustive.

Documentation de Acuria Certification :

- La procédure de gestion des plaintes et des appels (CERT PGPA 1) ;
- Les Conditions Générales de Services (CERT CGS 1) ;
- Le guide d'utilisation de la marque Qualiopi (CERT PPS BPMQ QUA 1).

IV. Le champ d'application

La certification Qualiopi concerne l'ensemble des prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui réalisent des actions de :

- Actions de formation (AF) ;
- Bilan de compétences (CBC) ;
- Validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- Actions de formation par apprentissage (CFA).

Elle est obligatoire depuis le 1er janvier 2022 pour les organismes qui souhaitent accéder à des fonds publics et mutualisés.

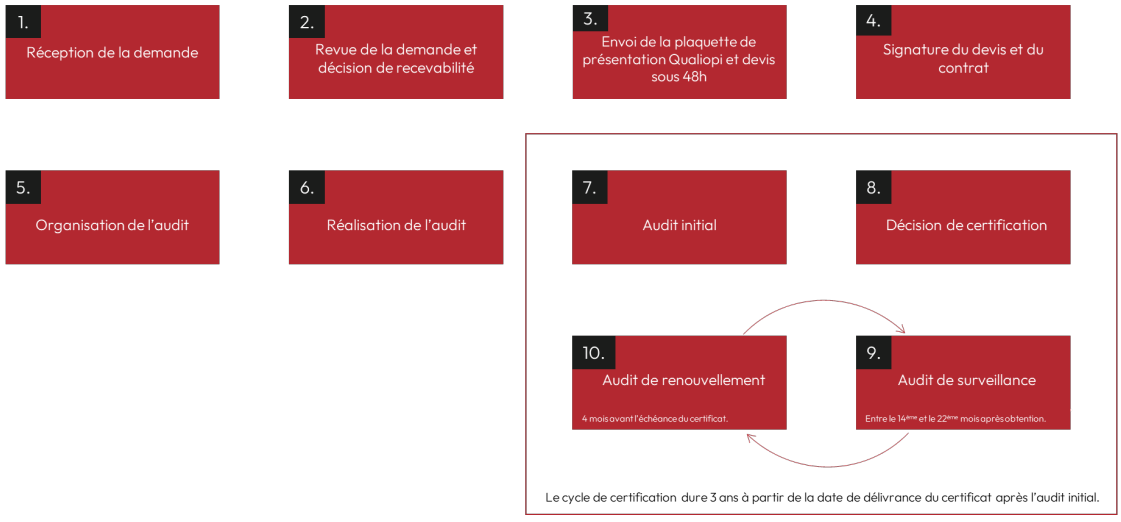
V. Les critères d'évaluation

L'audit est réalisé sur la base du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité en vigueur publié par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion, selon sept critères :

- Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations ;
- L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Pour chaque critère, on retrouve des indicateurs, objet de l'évaluation, qui peuvent donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

VI. Le processus de certification



VII. Le pré-audit

Un pré-audit peut être réalisé sur la base du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité en vigueur à la demande d'un organisme selon différentes conditions :

- Les pré-audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de l'organisme au regard des critères du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité, en décelant des écarts éventuels sans jamais préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution. L'organisme a la possibilité de réaliser un plan d'action mais ce dernier ne sera pas suivi par Acuria Certification ;
- L'activité de pré-audit est réservée aux organismes non encore certifiés (en demande de certification initiale ou en transition vers une nouvelle version pour laquelle l'organisme est certifié) ;
- Les règles de pré-audit et la mission du ou des auditeur(s) doivent être 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 ;
- La durée du pré-audit peut être équivalente mais ne peut être supérieure à la durée d'un audit initial ;
- Les pré-audits sont réalisés sur site ou à distance, selon le souhait de l'organisme audité.

Cette demande est transmise via le formulaire de demande disponible sur le site internet de Acuria Certification. Le souhait de réalisation d'un pré-audit est indiqué dans le cadre d'une demande de certification. Les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte lors de l'audit initial à l'auditeur ou les auditeurs mandaté(s).

À l'issue de l'audit, un rapport est remis à l'organisme. Une copie est conservée par Acuria Certification, à des fins de traçabilité et de vérification lors des évaluations d'accréditation.

VIII. L'audit de certification

1. La réception de la demande

La demande de certification est réceptionnée par mail, à l'adresse contact@acuria-certification.com, ou par téléphone. Un formulaire est également disponible sur le site internet, permettant à l'organisme demandeur de faire une demande s'il souhaite davantage d'informations sur la certification Qualiopi, ainsi qu'un devis. Une réponse lui est adressée sous 48 heures ouvrées.

Pour donner suite à la réception de la demande de certification, l'organisme audité reçoit un formulaire de demande de devis (CERT PPS FDDQ 1 – Formulaire de demande de devis Qualiopi – Informations complémentaires).

Le formulaire permet à l'organisme audité de renseigner l'ensemble des informations requises, d'optimiser la démarche de vérification de la demande et s'assurer de la complétude des informations renseignées.

Le formulaire permet de recueillir un certain nombre d'informations telles que les informations relatives à la demande de certification (type d'audit, date(s), etc.), à l'organisme audité (adresse(s), statut juridique, etc.) et au demandeur (nom, prénom, fonction(s), etc.). L'ensemble des informations recensées figure dans ce même formulaire.

En cas de refus ou de retrait d'une certification sur une ou plusieurs catégories d'actions, le dépôt d'une nouvelle demande auprès de Acuria Certification n'est possible qu'après 3 mois à partir de la date effective.

Il peut arriver que le devis soit envoyé avant la réception du formulaire de demande de devis (CERT PPS FDD QUA 1). Dans ce cas, l'Assistant(e) Commercial(e) et Administratif(ve) s'assure de récupérer le formulaire dûment complété et de vérifier la cohérence du devis déjà transmis sur la base de sa revue (au sein du logiciel dédié). Si les informations communiquées par l'organisme demandeur impliquent des ajustements, il/elle établit un nouveau devis et le transmet en précisant les raisons.

2. La revue de la demande

Une fois l'ensemble des documents et informations reçues, la revue de la demande est effectuée par l'Assistant(e) Commercial(e) et Administratif(ve), en toute impartialité et indépendance.

Acuria Certification réalise une revue de la demande afin de garantir que :

- Les informations obtenues sur l'organisme audité et sur sa demande sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification ;
- La portée de la certification souhaitée est définie ;
- Les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles ;
- Acuria Certification a la compétence et la capacité pour réaliser l'activité de certification.

Sur la base des éléments reçus, l'Assistant(e) Commercial(e) et Administratif(ve) réalise un examen documentaire consistant à apprécier la cohérence de la demande de l'organisme. Une décision de recevabilité peut être prise si toutes les exigences documentaires du dossier de certification sont satisfaisantes. L'organisme demandeur est informé de cette décision par mail.

La décision est justifiée et tracée dans le logiciel dédié par l'Assistant(e) Commercial(e) et Administratif(ve).

Le processus de certification ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants :

- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la formation professionnelle, aux activités liées à la certification Qualiopi ;
- Un conflit d'intérêts pouvant nuire à l'impartialité des décisions ;
- Un site à risque présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants ;
- L'absence de personnel qualifié pour répondre aux spécificités ;
- Un refus de certification d'un autre organisme certificateur datant de moins de 3 mois ;
- Une rupture de contrat à la suite d'une décision de la part de Acuria Certification de moins de 3 ans.

3. L'envoi des documents contractuels

Une fois la demande prise en compte, une plaquette de présentation de la certification Qualiopi, un devis ainsi que les Conditions Générales de Services sont envoyés à l'organisme audité.

La durée de l'audit (figurant sur le devis) est déterminée conformément à l'arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026.

Une journée d'audit correspond à une durée de 7 heures.

Catégories d'action	Chiffre d'affaires	Durée de base	Les actions de formations	Les bilans de compétences	Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience	Les actions de formation par apprentissage	Échantillonnage des sites
Initial	CA < 150 000€	1 jr	+0jr	+0jr	+0jr	+0,5jr	+0,5jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000€	1 jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	
	CA >= 750 000€	1,5 jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	+1jr	
Surveillance +0,5 Nouvel entrant +1j Nouvel entrant CFA ou CA >= à 750 000€	CA < 150 000€	0,5	+0jr	+0jr	+0jr	+0,5jr	+0,5jr par site échantillonné
	CA < 750 000€	0,5jr	+0jr	+0 jr	+0jr	+0,5jr	
	CA >= 750 000€	1 jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	
Renouvellement	CA < 150 000€	1 jr	+0jr	+0jr	+0jr	+0,5jr	+0,5jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000€	1 jr	+0jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	
	CA >= 750 000€	1,5jr	+0,5jr	+0,5jr	+0,5jr	+1jr	

Une fois le devis signé réceptionné, un contrat de prestation client Qualiopi (CERT PPS CPC QUA 1) est envoyé à l'organisme.

L'ensemble des éléments recueillis dans le cadre de la contractualisation est traité dans le respect de la confidentialité qui est garantie par Acuria Certification à chaque étape.

4. L'organisation de l'audit

Acuria Certification sélectionne un ou plusieurs auditeurs conformément à la Procédure RH (CERT PPS PRH QUA 1), tout en veillant à garantir l'impartialité et l'indépendance des activités de certification.

L'organisme audité est informé avant l'audit du nom du/des auditeur(s) et celui-ci peut les récuser sur la base de justifications pertinentes dans un délai de 5 jours maximum après réception. L'organisme audité doit alors motiver son refus par mail (cf. Conditions Générales de Services).

Le ou les auditeur(s) établit ou établissent le plan d'audit comprenant notamment : Le périmètre, le nom des personnes à rencontrer, les dates et les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

5. La réalisation de l'audit et l'échantillonnage

Seuls le ou les dirigeants de l'organisme ainsi que, le cas échéant, les salariés mandatés par celui-ci et occupant un emploi permanent sont autorisés à participer aux audits, conformément aux exigences applicables.

Au démarrage de l'audit, le dirigeant et, le cas échéant, les salariés concernés doivent justifier de leur identité par les moyens suivants :

- Une carte nationale d'identité (CNI) ;
- Un passeport ;
- Un titre de séjour ;
- Un permis de conduire ;
- Tout autre moyen permettant de justifier l'identité du ou des dirigeants, et des salariés pouvant participer à l'audit.

Et justifier de leur qualité, à travers :

- Les éléments demandés au sein du formulaire de demande de devis (CERT PPS FDD QUA 1) ;
- La feuille d'émargement (CERT FE 1) ;
- Le procès-verbal de clôture (CERT PPS PVCA QUA 1).

Tout dysfonctionnement constaté au cours de l'audit est signalé, de manière étayée, sans délai par le ou les auditeurs mandatés par Acuria Certification.

Acuria Certification, à travers la directive incident-fait grave (CERT DIFG 1), réserve le droit aux auditeurs de se retirer de la mission dès lors que le ou les dirigeant(s), ou que les éventuels salariés mandatés occupant un emploi permanent, ne peuvent justifier de leur identité et de leur qualité.

L'audit est réalisé sur la base du Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur à l'aide d'un rapport d'audit Qualiopi (CERT PPS RA QUA 1).

Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023, l'échantillonnage par le ou les auditeur(s) des actions à auditer est représentatif de l'activité détaillée de l'organisme audité sur la période de référence.

Cet échantillonnage est également justifié et tracé par écrit dans le rapport d'audit.

Cette exigence vise à garantir que l'audit repose sur des éléments concrets, vérifiables et représentatifs. Elle doit être respectée strictement par le ou les auditeur(s) au cours de l'audit.

L'échantillon n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture. Il est défini lors de cette réunion et ne peut être modifié ultérieurement, sauf en présence d'une justification pertinente. Dans ce cas, l'auditeur doit motiver clairement sa décision auprès de l'organisme audité et en faire mention dans le rapport d'audit. L'échantillonnage retenu doit permettre de recueillir les informations nécessaires sur le processus d'évaluation de la conformité et d'en évaluer objectivement le fonctionnement, afin de déterminer dans quelle mesure les exigences applicables sont respectées.

L'audit conduit l'analyse :

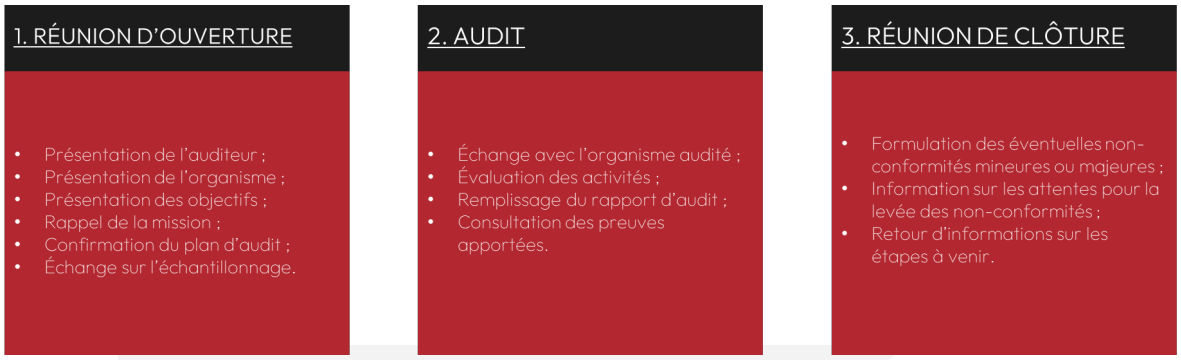
- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- De la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit ;
- Des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

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

L'audit est réalisé dans les locaux de l'organisme audité. Toutefois, lorsque celui-ci ne dispose pas de locaux adaptés, les parties peuvent convenir d'un autre lieu pour sa réalisation.

Cette possibilité de dérogation ne s'applique pas aux centres de formation d'apprentis (CFA), y compris lorsque les formations sont dispensées à distance. Dans ce cas, les locaux du CFA correspondent aux lieux où sont assurées les actions d'assistance technique et pédagogique.

L'audit se déroule comme suit :



6. Le procès-verbal de clôture

Le procès-verbal (PV) de clôture (CERT PPS PVCA QUA 1) indiquant notamment les non-conformités identifiées au cours de l'audit est signé, par les deux parties, et transmis à l'organisme audité après l'audit.

7. Le rapport d'audit

Le ou les auditeur(s) sont tenus de transmettre le rapport d'audit à Acuria Certification sous 5 jours ouvrés. Il est signé par le(s) auditeur(s) et identifie notamment les non-conformités éventuelles et leur typologie (mineure ou majeure) par catégories d'actions s'il y en a plusieurs.

Le rapport d'audit est transmis à l'organisme audité 14 jours après la validation du plan d'action par le ou les auditeur(s) mandaté(s) et le traitement des non-conformités éventuelles.

En cas d'absence de non-conformités, le rapport est transmis 14 jours après réception des livrables finaux par les auditeurs.

Le rapport comprend un certain nombre d'éléments tels que le type d'audit, les informations relatives à l'échantillonnage, les constats, les points forts identifiés (cf. Rapport d'audit Qualiopi (CERT PPS RA QUA 1)).

8. La gestion des non-conformités

En cas de non-conformité identifiée, l'organisme audité reçoit une ou plusieurs fiches de non-conformité à compléter et doit y répondre dans les délais fixés par les exigences réglementaires. Une fiche de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1) est établie séparément pour chaque catégorie d'action concernée, afin d'assurer une traçabilité complète conforme aux exigences du Guide de lecture du Référentiel National Qualité, notamment pour les organismes dispensant plusieurs catégories d'actions.

Selon le Guide de lecture du Référentiel National Qualité, les non-conformités identifiées au cours de l'audit et mentionnées dans le rapport peuvent être mineures (en cas de respect partiel de l'attendu relatif à l'indicateur) ou majeures (en cas de non-respect de l'attendu).

Seule la caractérisation « majeure » est possible pour les indicateurs correspondant aux numéros suivants : 4,5,6,7,10,11,14,15,16,20,21,22,26,27,29,31 et 32. Les autres indicateurs peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

En revanche, tout manquement à l'obligation spécifique prévue par l'indicateur 23 entraîne une non-conformité majeure.

Dans le cas où 10 non-conformités sont identifiées au cours de l'audit, un audit complémentaire doit être réalisé (cf. Conditions Générales de Services).

De plus, si une non-conformité mineure est identifiée à nouveau lors de l'audit suivant et porte sur les mêmes dysfonctionnements, elle devient majeure.

a. En cas de non-conformité mineure

L'organisme audité dispose d'un délai de 15 jours pour communiquer le plan d'actions à compter de la mise à disposition des fiches de non-conformité.

Chaque non-conformité identifiée fait l'objet de l'ouverture d'une fiche de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1), structurée en trois parties (cf. Fiche de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1)).

Le plan d'actions est transmis par écrit puis vérifié par le(s) auditeur(s). Sa mise en œuvre doit être effective au sein de l'organisme audité sous 6 mois puis elle est vérifiée lors de l'audit suivant.

Dans le cas où le plan d'actions ne répond pas aux non-conformités identifiées, une nouvelle proposition est demandée à l'organisme audité.

Si cette nouvelle proposition ne permet pas de lever les non-conformités constatées, Acuria Certification peut proposer la réalisation d'un audit complémentaire. En cas de refus de ce dernier, Acuria Certification se réserve le droit de ne pas délivrer la certification.

L'existence d'au moins cinq (5) non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

La revue du rapport d'audit par un Technical Reviewer de Acuria Certification peut conduire à l'identification de nouvelles non-conformités.

Dans ce cas, l'auditeur complète de nouvelles fiches de non-conformités puis les transmet à l'organisme audité. Ce dernier dispose alors d'un délai de 15 jours pour soumettre un plan d'actions. L'auditeur procède ensuite à sa validation.

b. En cas de non-conformité majeure

Le traitement d'une ou de plusieurs non-conformités majeures suit les mêmes modalités que celui d'une non-conformité mineure, à l'exception des dispositions suivantes :

- L'organisme audité doit transmettre, dans un délai de trois mois à compter de la réception des fiches de non-conformité, les éléments de preuve attestant de la mise en œuvre effective des actions prévues dans son plan d'actions, préalablement validé par le(s) auditeur(s) ;
- L'effectivité de ces actions est vérifiée dans un délai maximal d'un mois après l'expiration du délai de trois mois, avant toute décision relative à la certification ;
- Cette vérification peut donner lieu à des contrôles complémentaires, réalisés sur site ou à distance ;
- En cas de suspension, l'organisme audité dispose d'un délai de trois mois à compter de la notification de suspension pour transmettre les preuves démontrant le retour en conformité et la clôture des non-conformités majeures ;

- En l'absence de respect de ce délai de trois mois, la certification est refusée, retirée ou le renouvellement refusé : un nouvel audit initial de certification doit alors être réalisé.

9. Décision de certification

Les auditeurs sont tenus (cf. Rapport d'audit (CERT PPS RA QUA 1)) d'émettre une recommandation quant à l'octroi ou non de la certification à l'organisme audité. Cette recommandation n'est pas une décision, relevant ainsi du Technical Reviewer.

Le rapport d'audit ainsi que l'ensemble des livrables associés (fiche(s) de non-conformité, procès-verbal de clôture, plan d'audit, etc.) sont soumis à une revue réalisée par un Technical Reviewer. Cette revue est effectuée par une personne qualifiée au sein de Acuria Certification, n'ayant pas participé à l'audit, afin de garantir l'impartialité et l'indépendance des activités de certification.

Le Technical Reviewer procède alors à la revue technique, dont il assure une traçabilité en complétant la grille de revue technique (CERT PPS GRT QUA 1). Sur cette base, et en conformité avec les exigences du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité, il émet une décision de certification, dans le respect total de son indépendance vis-à-vis du processus de certification.

Dans le cas où aucune non-conformité n'a été détectée, la décision est prononcée par le Technical Reviewer et Acuria Certification délivre ainsi le certificat.

Dans le cas où les non-conformités sont levées à la suite de l'audit ou lorsque leur nombre et leur gravité le permettent, la décision est prononcée après la revue du rapport et des livrables associés par le Technical Reviewer.

La délivrance de certification et/ou du certificat est ou sont conditionnée(s) par la validation du plan d'actions pour l'ensemble des non-conformités par le ou les auditeur(s) et par l'absence d'une non-conformité majeure ou plus.

De plus, la validité du numéro d'enregistrement d'activité est également vérifiée, à partir de la liste publique mentionnée à l'article L.6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.

De plus, l'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

Si la certification est accordée, l'organisme audité reçoit par écrit :

- Le règlement d'usage ;
- La charte d'usage ;
- La charte graphique ;
- Le certificat Qualiopi (CERT PPS CFT QUA 1) ;
- Les bonnes pratiques d'utilisation de la marque Qualiopi (CERT PPS GDM QUA 1).

Conformément à l'arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026, le certificat mentionne l'ensemble des éléments relatifs à l'organisme certifié (cf. Certificat Qualiopi (CERT PPS CFT QUA 1)).

La portée de certification s'applique sans distinction à l'ensemble des actions réalisées par l'organisme audité.

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 la certification n'est pas accordée, une notification est adressée en précisant les raisons.

Différentes mesures peuvent être prises. Il peut s'agir :

- De la réduction de la portée de la certification ;
- De la suspension de la certification ;
- Du retrait de la certification.

Une certification peut être défavorable :

- En cas de non-conformité non levée à l'issue des délais légaux ;
- En cas de non-conformités majeures qui subsistent ;
- En cas d'absence de proposition de plan d'actions et de corrections ;
- Si l'organisme audité refuse de continuer les démarches de traitement des non-conformités après l'audit initial ;
- En cas de volonté de l'organisme audité d'arrêter une catégorie de certification ;
- Si l'organisme audité n'est pas certifié au bout de 3 mois ;
- En cas de fausse déclaration de l'organisme audité parmi les éléments transmis à Acuria Certification ou lors de l'audit.

Indépendamment de la décision prise (délivrance ou non du certificat), lorsque l'organisme audité reçoit un mail pour le notifier, le ou les auditeur(s) ayant réalisé(s) l'audit est ou sont systématiquement mis en copie de mail, afin de le(s) en tenir informé(s).

10. L'annuaire des certifiés

Les informations liées aux certifications sont tracées et tenues à jour dans un annuaire des organismes certifiés comprenant notamment l'identification de l'organisme certifié, la liste des catégories d'actions couvertes par la certification ainsi que les dates de validité du certificat.

Acuria Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée et établit et transmet au ministre chargé de la formation professionnelle, la liste des organismes ayant un certificat valable au moment de la transmission.

Cette liste contient :

- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ;
- Le SIREN ;
- La ou les action(s) de formation couverte(s) par la certification ;
- La date de décision de certification ;
- La date de fin de validité de la certification.

IX. Le contexte « Nouvel Entrant »

Un organisme est considéré comme nouvel entrant lorsqu'il se trouve dans sa première année d'activité ou lorsqu'il débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

Pour être éligible à l'audit initial, l'organisme doit être en mesure de présenter au moins une action relevant de la catégorie d'actions concernée. Cette action doit être réalisée lorsqu'il s'agit d'une action de courte durée ou, lorsqu'il s'agit d'une action de longue durée (formations certifiantes), suffisamment avancée pour permettre à l'auditeur d'évaluer les indicateurs applicables sur la base d'éléments probants. À défaut, l'audit est reporté.

Dans le cadre de l'audit initial, certains indicateurs du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité font l'objet de modalités d'audit adaptées. Il s'agit des indicateurs : 2, 3, 11, 13, 14, 19, 24, 25 et 26.

Pour ces indicateurs :

- Lors de l'audit initial, le ou les auditeur(s) vérifie(nt) la formalisation des processus mis en place par l'organisme audité ;
- La mise en œuvre effective de ces indicateurs est, quant à elle, vérifiée lors de l'audit de surveillance.

Lorsqu'un organisme est audité en tant que nouvel entrant lors de l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée.

Cette majoration est portée à une journée si l'organisme dispense des formations par apprentissage (CFA) ou réalise un chiffre d'affaires supérieur à 750 000 €.

Ces durées complémentaires permettent de vérifier la mise en œuvre effective des indicateurs dont seule la formalisation avait été examinée lors de l'audit initial.

X. L'audit de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14ème et le 22ème mois après l'obtention de la certification.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

Acuria Certification 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 portée 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, 9 (action de formation en tout ou partie à distance) 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du Guide de lecture du Référentiel National Qualité figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- Pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durées 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, Acuria Certification procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

1. Collecte des informations

Afin de réaliser l'audit de surveillance, les informations (BPF, Kbis, etc.) administratives de l'organisme audité sont vérifiées, à travers un nouveau formulaire de demande de devis (CERT PPS FDDQ 1) et mises à jour si besoin.

Une description de l'activité depuis l'obtention de la certification est demandée à l'organisme audité. Cette description doit préciser les catégories d'actions mises en œuvre, telles que mentionnées à l'article L. 6313-1 du Code du travail. Il convient également d'indiquer si des formations ont été dispensées en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance ou si elles sont certifiantes.

L'organisme audité doit également mentionner s'il a confié la réalisation de certaines actions à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un tiers. Enfin, le dernier bilan pédagogique et financier disponible doit être fourni.

2. Les modalités d'audit

L'audit de surveillance suit les mêmes modalités que l'audit décrit au point : « VIII. L'audit de certification ».

L'auditeur réalise une analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme audité ;
- De la conformité au Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur 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 audité.

Lors de l'audit de surveillance, une vérification de l'obligation d'affichage et de communication du certificat ainsi que de l'utilisation de la marque Qualiopi est réalisée. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

L'audit de surveillance peut être réalisé sur site ou à distance selon le souhait de l'organisme audité, conformément aux Conditions Générales de Services (CERT CGS 1). Il est réalisé sur site dans les cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies, dans la procédure de gestion des plaintes et appels (CERT PGPA 1), par Acuria 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 Acuria Certification et en fonction des deux cas précités ;
- Pour les organismes audités en tant que nouvel entrant à l'audit initial ;
- Pour les organismes réalisant une action de formation par apprentissage (CFA) ;
- À la demande de l'organisme audité.

Lorsque le programme de certification introduit des exigences nouvelles ou des révisions d'exigences qui ont une incidence pour l'organisme, Acuria Certification s'assure que l'ensemble des organismes est informé.

Acuria Certification vérifie la mise en œuvre des changements au cours de l'audit de surveillance et peut :

- Inclure une évaluation du changement afin de déterminer son impact sur la conformité aux exigences applicables ;

- Faire une revue des résultats de cette évaluation par un Technical Reviewer : sur la base de cette revue, une décision est prise concernant le maintien, la modification, l'extension ou la réduction de la certification de l'organisme audité.

Lorsque cela est nécessaire, de nouveaux documents officiels de certification sont émis afin de refléter les modifications apportées.

Une décision favorable de certification, à l'issue de l'audit de surveillance, conditionne le maintien de la certification de l'organisme audité.

XI. L'audit de renouvellement

L'audit de renouvellement est réalisé selon les mêmes modalités que l'audit décrit au point : « VIII. L'audit de certification ». Celui-ci est réalisé au moins quatre mois avant l'échéance du certificat.

Il comprend notamment, si l'organisme est concerné, la vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

La décision du renouvellement doit être prise avant l'expiration du certificat. Le nouveau certificat est délivré à partir du lendemain de la date d'échéance du précédent certificat, conditionnant le renouvellement de la certification.

Lorsque l'audit de renouvellement est réalisé avant la date d'échéance du certificat, mais que la décision de renouvellement intervient postérieurement à cette date, l'organisme n'est plus certifié entre la date d'échéance du certificat et la date de prise de décision de renouvellement. Acuria Certification procède alors au retrait de la certification de la liste publique mentionnée à l'article L.6351-7-1 du code du travail et vérifie que l'organisme a informé ses clients des éventuels impacts sur les prestations en cours.

Dans ce cas, le nouveau certificat est émis à compter de la date de la décision de renouvellement. Le retard dans l'édiction de la décision de renouvellement ne prolonge pas l'échéance prévue au cycle antérieur.

Par ailleurs, en l'absence de nouvelle formation réalisée sur la catégorie auditée depuis l'audit initial, l'organisme ne peut candidater à un audit de renouvellement pour la catégorie d'action concernée.

XII. L'audit à distance

Dans le cadre d'un audit réalisé à distance (pré-audit, audit de surveillance ou audit complémentaire), l'auditeur doit, en amont, vérifier que l'organisme dispose des conditions nécessaires à son bon déroulement. Cela inclut notamment :

- Un équipement adapté (ordinateur, micro, partage d'écran, etc.) ;
- Une analyse satisfaisante issue de l'audit précédent (avec une recommandation favorable de l'auditeur dans le rapport) ;
- Une connexion satisfaisante, validée via une check-list.

Ces éléments garantissent la réalisation de l'audit dans des conditions optimales.

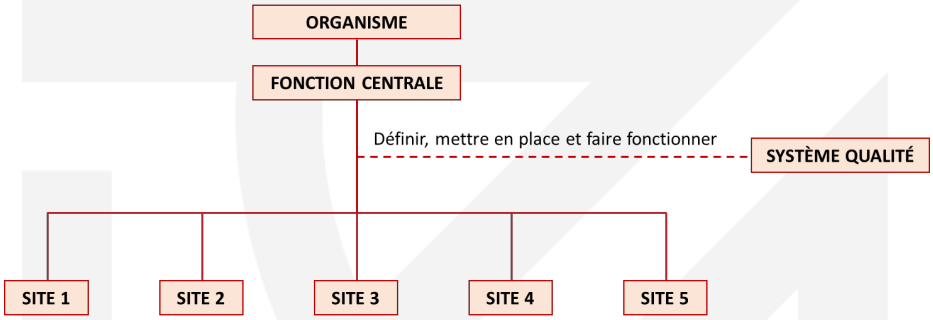
Acuria Certification met à disposition une check-list (CERT CKL 1), qui doit être complétée, validée et signée conjointement par l'organisme audité et le(s) auditeur(s).

Si toutes les conditions sont réunies, l'audit peut être réalisé à distance. Dans le cas contraire, Acuria Certification reprogramme l'audit en présentiel, avec l'accord préalable des deux parties.

Par ailleurs, si au cours de l'audit à distance l'une de ces conditions devient défaillante (par exemple une interruption de connexion ou l'impossibilité d'utiliser le partage d'écran), l'auditeur réalise une analyse des causes (CERT ADCAD 1) et en informe Acuria Certification.

L'audit est ensuite reprogrammé en présentiel (en tout ou en partie), toujours avec l'accord des deux parties.

XIII. Les organismes multisites



Comme indiqué dans l'arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026, un organisme multisite :

- Est composé d'un seul et unique système qualité ;
- Doit avoir identifié 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 ;
- Inclut l'ensemble de ses sites dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

Par ailleurs, un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Dans le cadre de la demande de certification, les organismes multisites remplissent le formulaire de demande de devis (CERT PPS FDD QUA 1) afin de permettre le recueil d'informations et confirmer l'adéquation aux critères susmentionnés.

En plus des documents et informations demandés dans le cadre de la contractualisation, les organismes multisites fournissent la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée (NDA).

1. Les modalités d'audit

La fonction centrale est systématiquement auditée.

L'échantillonnage des sites est constitué selon les modalités définies par l'arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026 :

- 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 Acuria Certification ;

- 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 a minima un site non audité à l'audit précédent.

Acuria Certification peut décider d'auditer un site particulier, dans la mesure où ce choix est pertinent et justifié. L'audit d'un site dépendant de la fonction centrale se déroule obligatoirement sur place pour un centre de formation d'apprentis (CFA) et non à distance depuis le site hébergeant la fonction centrale.

Aucun site du périmètre de la certification n'est exclu.

2. Le plan d'audit

Le plan d'audit est établi par le Responsable d'audit. Il recense l'ensemble des sites devant être audités, puis est transmis à la fonction centrale, chargée de le diffuser à l'ensemble des organismes concernés.

3. Le procès-verbal de clôture

Un unique procès-verbal de clôture est établi par le Responsable d'audit et transmis à la fonction centrale à l'issue de l'ensemble des audits. Ce document est rédigé de manière à distinguer clairement chacun des sites audités (cf. Procès-verbal de clôture d'audit (CERT PPS PVCA QUA 1)).

4. Les non-conformités

À l'issue des audits, l'ensemble des fiches de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1) ouvertes par le ou les auditeur(s) est transmis par le Responsable d'audit à la fonction centrale. Après analyse, celle-ci identifie si d'autres sites sont susceptibles d'être concernés.

Si d'autres sites sont concernés, ils doivent faire l'objet de mesures correctives mises en place et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre 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 multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes, dans un délai accordé de 3 mois à compter de la notification de suspension.

5. Le rapport d'audit

Un rapport d'audit unique est transmis par le Responsable d'audit à la fonction centrale, qui en assure ensuite la diffusion auprès de l'ensemble des organismes concernés. Ce rapport est rédigé de manière à distinguer clairement chacun des organismes concernés (cf. Rapport d'audit (CERT PPS RA QUA 1)).

6. L'ajout de sites

Concernant l'ajout d'un nouveau site, celui-ci doit être audité avant d'être inclus dans le certificat en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit.

Si l'ajout concerne plusieurs sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé ainsi qu'un audit de la fonction centrale. 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, Acuria

Certification audite la fonction centrale. Le ou les site(s) échantillonné(s) d'un centre de formation d'apprentis (CFA) sont obligatoirement audités sur place.

Une fois certifié(s), le ou les sites est (sont) ajouté(s) aux sites couverts par le certificat afin d'ajuster la taille de l'échantillon et la durée des audits de surveillance et de renouvellement.

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 multisites prévues à l'arrêté du 6 juin 2019, modifié par l'arrêté du 28 octobre 2026. A cet effet, un nouveau contrat est conclu.

XIV. La marque de certification

Une utilisation abusive de la marque Qualiopi ou la référence erronée à la certification Qualiopi dans la documentation ou autre outil publicitaire par un organisme entraîne des sanctions conformément aux Conditions Générales de Services (CERT CGS 1).

XV. La marque d'accréditation de Acuria Certification

L'organisme n'est pas autorisé à faire référence à la marque d'accréditation de Acuria Certification conformément aux Conditions Générales de Services (CERT CGS 1).

XVI. L'extension ou la réduction du périmètre de certification

1. L'extension

Pour certifier une nouvelle catégorie d'action, l'organisme demande l'extension du champ de sa certification auprès de Acuria Certification.

Cette demande donne lieu à un audit d'extension réalisé à tout moment du cycle de certification sur les mêmes modalités de déroulement qu'un audit initial dans le périmètre de l'extension. La durée de l'audit est calculée à l'aide du bilan pédagogique et financier ou tout autre document comptable.

Dans le cas des organismes multisites, si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multisites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie. 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.

En cas de décision favorable, le certificat est mis à jour et l'extension est prise en compte lors de la formalisation des plans d'audit suivants.

2. La réduction

La réduction du périmètre couvert par la certification peut survenir à la demande de l'organisme ou à la suite d'une non-conformité relevée en audit.

Cela implique l'arrêt immédiat et définitif de la certification pour tout ou partie des catégories d'actions concernées.

L'organisme ne peut plus faire référence à la certification pour ces catégories, qui sont retirées du certificat sans préavis. Cela induit la modification des documents de certification, des informations destinées au public, des autorisations d'utilisation de la marque pour garantir que l'organisme a reçu une information claire sur la réduction de la portée et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public.

Ces modifications peuvent, le cas échéant, entraîner une remise en question de la certification (modification de la portée du certificat, suspension, retrait, etc.) et conduire éventuellement à la réalisation d'un audit supplémentaire.

XVII. La suspension de la certification

En cas de suspension, l'organisme audité est informé par écrit.

Le motif ainsi que les modalités sont communiqués pour lever la suspension et rétablir la certification pour les catégories d'actions concernées.

Un mail d'information est envoyé à l'organisme et comprend :

- Les interdictions qui accompagnent cette suspension ;
- Les modalités de levée de la suspension et les délais associés ;
- Les modalités de recours et des délais associés ;
- Les suites données à la suspension en cas de non-réponse apportée dans les délais prévus.

Le statut de l'organisme est mis à jour via le logiciel afin d'informer le personnel impliqué dans le processus de certification de cette suspension.

Dans tous les cas, l'organisme ne peut plus faire mention de la certification jusqu'à la résolution de la ou des non-conformité(s) et les catégories d'actions de formation concernées sont retirées des documents de certification pendant la période de suspension.

Dans tous les exemples de cas énoncés ci-après, l'organisme reste le seul responsable du traitement de sa suspension, et la responsabilité de Acuria Certification ne saurait être engagée en cas de non-traitement dans les délais.

La certification peut être suspendue :

- En cas d'informations erronées sur la liste publique des organismes de formation (modification du numéro SIREN, fermeture de site(s), etc.) ;
- En cas d'impayé pendant le cycle ;
- En cas de manquements vis-à-vis de la réglementation, signalement, réclamation, plainte émanant d'un tiers ou des autorités ;
- En cas d'absence de traitement des non-conformités à l'issue d'un audit ;
- En cas d'absence de retour de l'organisme pour planifier son audit, ou absence de remplissage de formulaire de préparation d'audit ;
- En cas de manquements aux conditions contractuelles de Acuria Certification ;
- En cas de dépassement du délai pour réaliser l'audit de surveillance.

De plus, en cas de modification substantielle de la gouvernance ou des statuts de l'organisme nouvel entrant dans les 14 mois suivant sa première certification, la certification est suspendue jusqu'à la réalisation d'un audit complémentaire sur site, dont la durée et le contenu sont équivalents à ceux d'un audit de surveillance.

En conséquence, Acuria Certification s'assure du suivi de la gouvernance des organismes certifiés à travers les moyens suivants :

- Le formulaire de demande de devis (CERT PPS FDD QUA 1) ;
- Le rapport d'audit précédent (CERT PPS RA QUA 1) ;
- Le procès-verbal de clôture (CERT PPS PVCA QUA 1).

En cas de rétablissement de la certification, Acuria Certification :

- Apporte toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques pour garantir l'existence de toutes les indications pertinentes confirmant que la ou les catégories d'actions sont certifiées ;
- Délivre par mail, une nouvelle version de son certificat ;
- Autorise à nouveau l'organisme à exercer ses droits.

Si l'organisme ne traite pas dans les délais les motifs qui ont conduit à la suspension, le contrat de certification est résilié de fait. Acuria Certification procède au retrait définitif du certificat émis et l'annuaire des organismes certifiés est mis à jour. L'organisme est informé par mail du retrait de la certification. Ce mail l'informe également des modalités de recours et des interdictions qui accompagnent cette décision de retrait.

L'organisme qui souhaite obtenir un nouveau certificat doit effectuer un nouvel audit initial.

XVIII. Le retrait de la certification

Un retrait de certification implique l'annulation immédiate de la certification pour l'ensemble des catégories d'actions de formation.

L'organisme ne peut plus faire référence à la certification et ce pour aucune des catégories d'actions de formation. Cette décision s'accompagne de la résiliation du contrat.

Un retrait de la certification peut avoir lieu en cas de :

- Non-respect des conditions financières ;
- Non-respect des conditions contractuelles ;
- Invalidité du numéro de déclaration d'activité de l'organisme ;
- Dépassement du délai pour planifier l'audit de surveillance ;
- Non traitement de non-conformités majeures dans les délais durant le cycle de validité du certificat ;
- Absence de retour ou refus de planification d'audit ;
- Constatation que la certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations ou que l'organisme nouvel entrant n'a pas signalé un changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts. Dans ce cas, Acuria Certification engage une procédure de retrait de la certification, dans le respect du principe du contradictoire ;
- Si l'organisme n'a pas réalisé de prestation dans la catégorie des actions de formation ou des actions de formation par apprentissage depuis l'audit initial, alors Acuria Certification procède au retrait de la certification sur la ou les catégorie(s) concernée(s).

Les modifications nécessaires sont apportées à l'ensemble des documents.

XIX. Résiliation de la certification

L'organisme a la possibilité de demander à tout moment l'arrêt de la certification pour une partie ou la totalité des catégories d'actions certifiées.

L'arrêt de la certification pour tout ou partie des catégories d'action, et la résiliation du contrat le cas échéant, entraîne la fin de validité automatique des documents de certification.

En conséquence, à compter de la date d'arrêt de la certification et de la résiliation du contrat le cas échéant, l'organisme ne peut plus faire référence à la certification.

Cas pouvant mener à la résiliation de la certification :

- Cessation d'activité (arrêt de l'activité formation) ;
- Fermeture de l'organisme ;
- Certification Qualiopi qui n'est plus nécessaire ;
- Demande de transfert de certification pour un autre organisme certificateur.

XX. Le transfert de la certification

La demande de transfert de la certification est transmise par écrit et fait l'objet d'une analyse et les éléments suivants sont vérifiés :

- Les activités certifiées entrent dans la portée d'accréditation ;
- L'organisme souhaitant transférer sa certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur ;
- La certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée.

En cas de suspension ou de retrait de la certification de l'organisme demandant le transfert, sa demande fait systématiquement l'objet d'un refus.

Par cette demande de transfert, l'organisme autorise son ancien organisme certificateur à transmettre les informations suivantes à Acuria Certification sous 15 jours :

- Une copie du certificat émis en cours de validité ;
- Le dernier rapport d'audit ;
- 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 ;
- Les réclamations reçues.

Ces éléments sont examinés ainsi que l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit ainsi que, si l'organisme est concerné, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre.

Si aucune réponse n'est reçue sous 10 jours, une relance est effectuée auprès de l'ancien organisme certificateur. À l'issue des 15 jours, en cas d'absence ou de refus de transmission des documents, Acuria Certification informe l'instance nationale d'accréditation.

Par ailleurs, à défaut de réception de l'ensemble des éléments, aucune condition contractuelle ou administrative ne peut être effectuée.

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 Guide de Lecture du Référentiel National Qualité 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 Acuria Certification avant la décision de reprise de la certification.

Les résultats de l'audit peuvent conduire Acuria Certification à refuser le transfert et à signaler au COFRAC les manquements constatés.

La demande est enregistrée puis examinée pour donner lieu à une décision sous 30 jours :

- 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 du refus sont motivés par écrit à l'organisme demandeur.

Toutes les décisions relatives aux demandes de transfert sont prises de manière impartiale et indépendante de toute influence commerciale ou concurrentielle. Les décisions sont tracées et justifiées pour garantir la transparence du processus.

Acuria Certification informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification.

En cas de validation du transfert, un nouveau certificat est émis avec la même échéance que le certificat initial. L'organisme reçoit un mail confirmant le transfert et précisant les obligations liées au maintien de sa certification.

Les audits suivants sont ensuite planifiés et réalisés en fonction de l'échéance du certificat.

En cas de nécessité de réaliser une évaluation adaptée, l'organisme est informé par mail et l'évaluation est planifiée et réalisée selon les modalités prévues par la procédure de certification.

En cas de transfert vers un autre organisme certificateur, à réception de la validation du transfert, Acuria Certification retire le certificat émis.

XXI. Les incidents-faits graves

Lorsqu'un auditeur est confronté à des situations complexes, telles que des actes de violence au sein de l'entreprise dans laquelle il intervient, Acuria Certification lui reconnaît le droit de se retirer de sa mission.

Il lui est alors demandé d'en informer la Direction par mail.

Une directive incident-fait grave (CERT DIFG 1) a également été instaurée afin de clarifier les objectifs de cette démarche, de préciser le rôle de Acuria Certification, et de décrire les différentes étapes relatives à l'enregistrement, l'analyse et le traitement de ces déclarations.

XXII. La gestion des plaintes et appels

Les modalités de gestion des plaintes et appels sont définies dans la procédure de gestion des plaintes et appels (CERT PGPA 1) disponible sur notre site internet : https://groupe-acuria.com/acuria-certification/

XXIII. Procédure contradictoire

Toute fausse déclaration, qu'elle soit faite au cours de l'audit ou figurant dans les documents transmis, peut entraîner un refus ou un retrait de la certification, après la mise en œuvre d'une procédure contradictoire menée par Acuria Certification. De plus, toute décision pouvant avoir un impact négatif sur la certification ou la relation contractuelle (telle qu'un constat de non-conformité, un retrait, une suspension ou un refus de certification, etc.) fait également l'objet d'une procédure contradictoire.

La procédure contradictoire garantit aux organismes qu'aucune décision de refus ou de retrait de certification ne peut être prise sans qu'ils aient eu l'occasion de faire valoir leur point de vue.

L'organisme concerné est informé par écrit des éléments factuels et juridiques retenus à son encontre. Il dispose alors d'un délai de 30 jours calendaires à compter de la réception de cette notification pour présenter ses observations écrites et, le cas échéant, fournir des pièces justificatives.

Si nécessaire, un échange contradictoire oral peut être organisé. L'organisme audité peut être assisté ou représenté par un mandataire de son choix. À défaut de réponse dans le délai imparti, la procédure est considérée comme contradictoire.

La décision finale n'est prise qu'après examen de l'ensemble des éléments fournis par l'organisme audité, et elle est motivée et notifiée par écrit.

Cette procédure garantit le respect des droits de la défense et assure une prise de décision équitable et transparente.

XXIV. Les signalements

Les signalements qui concernent les organismes certifiés sont recueillis soit via notre site internet, soit via l'adresse contact@acuria-certification.com.

Après réception, les signalements sont enregistrés, traités et analysés.

L'anonymat de la personne est préservé avec un traitement confidentiel des données recueillies et en respect des obligations en matière de protection des données personnelles.

XXV. Gestion des changements et analyse d'impact

Les modalités concernant les éventuelles modifications pouvant affecter la certification (en cours ou déjà délivrée) sont précisées dans les Conditions Générales de Services (CERT CGS 1).