

# Procédure de Certification Qualiopi



*« Reconnaître votre valeur, certifier l'excellence »*



## Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES</b>	<b>2</b>
<b>I. VERSION EN VIGUEUR</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJET ET MODALITES D'APPLICATION</b>	<b>4</b>
<b>III. LES DOCUMENTS RESSOURCES POUR LA PROCEDURE DE CERTIFICATION QUALIOP1</b>	<b>5</b>
<b>IV. LES DOCUMENTS INTERNES ASSOCIÉS A LA PROCEDURE DE CERTIFICATION</b>	<b>6</b>
<b>V. LE CHAMP D'APPLICATION</b>	<b>6</b>
<b>VI. LES CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>	<b>6</b>
<b>VII. LE PRÉ-AUDIT</b>	<b>7</b>
<b>VIII. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION</b>	<b>8</b>
<b>IX. L'AUDIT INITIAL</b>	<b>8</b>
<b>X. L'AUDIT DE SURVEILLANCE</b>	<b>15</b>
<b>XI. L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT</b>	<b>19</b>
<b>XII. L'AUDIT À DISTANCE</b>	<b>19</b>
<b>XIII. LES ORGANISMES MULTISTES</b>	<b>20</b>
<b>XIV. LA GESTION DES NON- CONFORMITÉS</b>	<b>22</b>
<b>XV. LA REVUE DES RAPPORTS D'AUDIT</b>	<b>24</b>
<b>XVI. LA DÉCISION DE CERTIFICATION</b>	<b>24</b>
<b>XVII. LA MARQUE DE CERTIFICATION QUALIOP1</b>	<b>27</b>
<b>XVIII. L'EXTENSION OU LA REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION</b>	<b>27</b>

<b>XIX. LA SUSPENSION DE LA CERTIFICATION</b>	<b>28</b>
<b>XX. LE RETRAIT DE LA CERTIFICATION</b>	<b>29</b>
<b>XXI. RÉSILIATION DE LA CERTIFICATION</b>	<b>29</b>
<b>XXII. LE TRANSFERT DE LA CERTIFICATION</b>	<b>30</b>
<b>XXIII. LES INCIDENTS-FAITS GRAVES</b>	<b>32</b>
<b>XXIV. LA GESTION DES PLAINTES ET APPELS</b>	<b>32</b>
<b>XXV. LES SIGNALEMENTS</b>	<b>33</b>

## I. VERSION EN VIGUEUR

N° de version	Modifications apportées
V1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Document d'origine</li> </ul>
V2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Précisions sur l'audit initial et de surveillance</li> <li>Mise à jour de la partie « Gestion des non-conformités »</li> <li>Mise à jour de la partie « Transfert de la certification »</li> </ul>
V3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout de texte réglementaire dans la partie « IV. Les documents ressources pour le programme de certification Qualiopi »</li> <li>Remplacement du terme « programme » par « procédure »</li> <li>Ajout de la partie « I. Version en vigueur »</li> <li>Ajout de la partie « XIV. La revue des rapports d'audit »</li> </ul>
V4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Ajout d'une partie relative à l'audit à distance (p.17)</li> <li>Ajout d'une partie relative à la déclaration d'incident-fait grave (p.28)</li> <li>Mise à jour du sommaire</li> <li>Ajout de la partie « XXVI. L'EXPERT TECHNIQUE » (p.30)</li> </ul>
V5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout d'une mention relative quant à la demande des éléments de preuve pour les non-conformités majeures (p.22)</li> </ul>
V6	<ul style="list-style-type: none"> <li>9.1 : ajout des coordonnées du représentant légal</li> <li>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 <u>signature du contrat</u> (retrait de la mention de paiement de la facture)</li> <li>XII : suppression de l'audit de renouvellement à distance</li> <li>Ajout d'un paragraphe lié à l'ouverture d'une non-conformité par catégorie d'action (fin du XIV)</li> <li>Ajout d'un paragraphe relatif à l'impact des changements sur la certification (XXVI)</li> <li>« Référentiel National Qualité » devient « Guide de lecture du Référentiel National Qualité » dans l'ensemble du document</li> <li>Partie III : ajout de la phrase « Ces documents sont à considérer dans leur version en vigueur »</li> </ul>

## II. OBJET ET MODALITES D'APPLICATION

Cette procédure de certification décrit les étapes et le système de certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences par Acuria Certification.

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 l'organisme de certification.

Acuria Certification s'assure que ses services soient accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans son champ d'activité.

### III. LES DOCUMENTS RESSOURCES POUR LA PROCEDURE DE CERTIFICATION QUALIOPi

- ISO/IEC 17065:2012 Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ;
- CERT REF 04 Recueil de notes de doctrine ;
- CERT CPS REF 46 Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences ;
- CERT REF 09 Exigences spécifiques pour les programmes de certification ;
- 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 ;
- 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 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 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 ;
- Règlement d'usage de la marque française de garantie N°4704889 dans sa version en vigueur ;
- Charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi dans sa version en vigueur ;
- Charte graphique pour les utilisateurs et les garants 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.
- Arrêté du 3 janvier 2024 portant fixation du plafond mentionné à l'article R. 6333-6-2 du code du travail.

Cette liste, bien que non exhaustive, recense l'ensemble des documents requis pour la présente procédure, dans leur version en vigueur. Ces documents sont à considérer dans leur version en vigueur.

## **IV. LES DOCUMENTS INTERNES ASSOCIÉS A LA PROCEDURE DE CERTIFICATION**

Les documents et procédures internes listés ci-après sont à considérer dans leur version en vigueur. Ils sont associés à la présente procédure et sont susceptibles d'évoluer. La procédure sera révisée en conséquence pour refléter toute modification ou ajout de nouveaux documents.

- La procédure de gestion des plaintes et des appels - CERT PGPA 1 ;
- Le document de validation de la procédure de certification - CERT PPS VPC QUA 1 ;
- Les conditions générales de services - CERT CGS 1 ;
- Le guide d'utilisation de la marque Qualiopi - CERT PPS GDM QUA 1.

## **V. 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.

## **VI. 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.

## 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 client selon différentes conditions :

- Les pré-audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation du client 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'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés (en demande de certification initiale pour une norme donnée ou en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client 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 ;
- Les pré-audits sont réalisés sur site ou à distance, selon le souhait de l'organisme.

Cette demande est transmise via le formulaire 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'issue de l'audit, un rapport est adressé au client. De plus, une copie est conservée par Acuria 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.

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.

## VIII. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION



## IX. L'AUDIT INITIAL

### 1. La réception de la demande

La demande de certification est réceptionnée par mail, à l'adresse [contact@acuria-certification.com](mailto:contact@acuria-certification.com), ou par téléphone. Un formulaire est également disponible sur le site internet, permettant au client 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.

Pour donner suite à la réception de la demande de certification, l'organisme candidat 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 candidat 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 :

- Les informations relatives à la demande de certification :
  - Le type de certification à réaliser ;
  - Le souhait ou non d'un pré-audit auprès de Acuria Certification ;
  - Les activités pour lesquelles l'organisme souhaite obtenir la certification ;
  - Le personnel effectif concerné par la certification ;
  - La période souhaitée pour la réalisation de l'audit ;
  - Une brève description de l'activité de l'organisme ;

- Le(s) organisme(s) de formation réalisant certaines formations au sein de l'organisme ;
- Intervention auprès d'autres organismes de formation ;
- Si l'organisme a eu recours au service d'une société de conseil pour leur certification Qualiopi durant les deux dernières années. Celles qui concernent Acuria Certification sont consignées dans le formulaire de demande de certification, dûment complété par l'organisme candidat, en vue d'éviter tout conflit d'intérêts ;
- Les informations relatives à l'organisme :
  - Le nom de l'organisme, l'adresse, le statut juridique et le numéro SIREN ;
  - Le chiffre d'Affaires N-1, nécessaire au calcul du temps de l'audit ;
  - Le bilan pédagogique et financier ou la déclaration des produits reçus ;
  - L'organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme ;
  - Le numéro NDA, ou copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de 3 mois. L'organisme candidat devra communiquer à Acuria Certification, son numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité dès réception de celui-ci, sans quoi le certificat ne pourrait être délivré ;
  - La présence de locaux ;
  - La capacité technique pour la réalisation d'audit à distance (non applicable pour un audit initial ou de renouvellement) ;
- Les informations relatives au demandeur :
  - Le nom et prénom ;
  - La fonction du demandeur ;
  - La fonction centrale, et l'autorité organisationnelle si elle en bénéficie ;
  - Les adresses et les SIRET des sites secondaires ;
  - Le numéro de téléphone ;
  - Le nombre de sites (hors siège) ;
  - L'adresse e-mail ;
  - Si le demandeur est, ou n'est pas, le représentant légal de l'organisme ;
  - Les coordonnées du représentant légal.

Cas des nouveaux entrants : sont considérés comme « nouveaux entrants », les prestataires d'actions concourant au développement des compétences dans leur première année d'activité et les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui débutent une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

Ils ont l'obligation de mettre en œuvre une prestation de formation avant la demande de certification.

Le client est responsable de la conformité de son activité aux exigences de certification et s'engage à mettre en œuvre toute action pertinente en cas de non-conformité.

Les indicateurs 2,3,11,13,14,19,22,24,25,26 et 32 du Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur 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.

## 2. La revue de la demande

Une fois l'ensemble des documents et informations reçues, la revue de la demande est effectuée par le Chargé(e) de Certification, en toute impartialité et indépendance. Elle est systématiquement réalisée par un autre personnel que l'auditeur missionné.

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

- Les informations obtenues sur l'organisme et sur sa demande sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification ;
- Toute divergence d'interprétation identifiée entre Acuria Certification et le client est résolue, y compris l'accord concernant les normes ou les documents normatifs ;
- 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, le Chargé(e) de Certification réalise un examen documentaire consistant à apprécier la cohérence de la demande client. Une décision de recevabilité peut être prise si toutes les exigences documentaires du dossier de certification sont satisfaisantes. Le client est informé de cette décision par mail.

La décision est justifiée et tracée dans le logiciel dédié par le Chargé(e) de Certification.

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 ;
- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité des décisions ;
- Une situation géographique 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 du contrat

Une fois la demande prise en compte, une plaquette de présentation de la certification Qualiopi par Acuria Certification, un devis ainsi qu'un contrat à dater et signer, sont adressés à l'organisme candidat sous 48h.

Une fois le devis signé réceptionné, un contrat est transmis. Il comprend notamment :

- Les catégories d'actions pour lesquelles Acuria Certification intervient dans le cadre de l'audit ;
- Le Chargé(e) de Certification, identifié(e) comme l'interlocuteur privilégié du client ;
- Une brève présentation du cycle de certification ;
- Les informations de l'organisme candidat ;
- Les modalités de validité et durée du contrat ;
- Les informations relatives au transfert, suspension et retrait de certification ;
- Les pièces contractuelles à fournir :
  - Le contrat signé ;
  - Le devis associé signé ;
  - Le dernier bilan pédagogique ou la déclaration des produits reçus ;
  - Les preuves de certification ou labellisation déjà obtenues, leur validité et périmètre ;
  - Le SIREN ;
  - Le Numéro de Déclaration d'Activité ;
- La faculté de report ;
- Les conditions techniques et financières ;
- Les conditions relatives aux litiges ;
- Les engagements du client ;
- Le nom et prénom du demandeur, sa fonction, le lieu, la date et la signature.

### 4. L'organisation de l'audit

Acuria Certification sélectionne un ou plusieurs auditeurs conformément à la Procédure RH en vigueur (CERT PPS PRH QUA 1 – Procédure RH Qualiopi). Par ailleurs, Acuria Certification veille à garantir l'impartialité et l'indépendance des auditeurs : à cet effet, chaque auditeur doit remplir un formulaire de déclaration de conflits d'intérêts (CERT FDI 1 – Formulaire de déclaration d'intérêt) avant toute collaboration.

L'organisme candidat est informé huit jours minimum 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 doit motiver son refus par mail ou via le logiciel dédié.

Celui-ci doit notamment informer Acuria Certification si l'un des membres de l'équipe d'auditeurs a réalisé, dans les deux ans avant la demande d'audit, une activité de conseil le concernant. Ce dernier point est vérifié, en amont, par nos soins et le collaborateur s'y engage via son contrat (CERT CCA 1 – Contrat de collaboration auditeur) et sa déclaration de conflits d'intérêts (CERT FDI 1 – Formulaire de déclaration d'intérêt).

La pertinence des motifs évoqués est évaluée et s'ils sont acceptés, le(s) auditeur(s) concerné(s) sont informé(s) et une nouvelle équipe est proposée. Passé ce délai sans réponse, l'équipe d'auditeurs est considérée comme étant acceptée.

Lorsqu'il est missionné, l'auditeur ou l'équipe d'auditeurs prend connaissance de l'ensemble des données fournies par l'organisme candidat.

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.

Le ou les auditeur(s) établit ou établissent le plan d'audit comprenant notamment : le périmètre, le nom des personnes à rencontrer et la liste des indicateurs du Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur concernés par l'audit.

L'audit se déroule dans les locaux du client. Si celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à l'accomplissement des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

La durée de l'audit est déterminée en fonction du chiffre d'affaires associé à l'activité, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions concernées par la demande de certification.

Ci-dessous, les éléments de calcul définis par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur :

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 €	1jr	+0jr	+0jr	+0jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

## 5. La réalisation de l'audit initial

L'audit est réalisé sur la base du Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur à l'aide d'une grille reprenant notamment les informations générales sur l'organisme candidat, le nom et prénom du ou des auditeur(s), le lieu de réalisation de l'audit, le type d'audit, ainsi que les indicateurs.

L'échantillonnage des actions à auditer est représentatif de l'activité de l'organisme candidat sur la période de référence et il n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

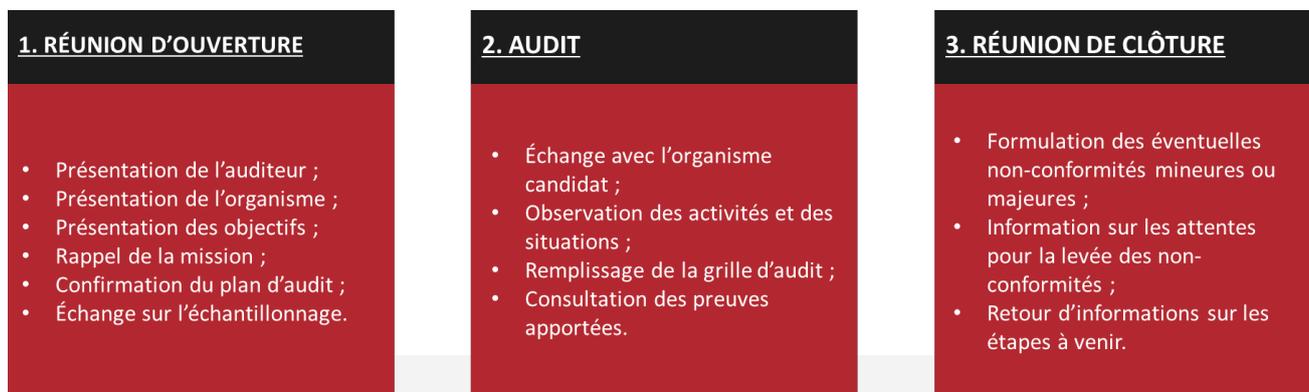
Conformément à l'arrêté du 31 mai 2023, l'échantillon sélectionné « *L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence* ».

Cette exigence vise à garantir que l'audit repose sur des éléments concrets, vérifiables et représentatifs. Elle doit être respectée strictement par l'auditeur dès la phase de planification de l'audit.

Le choix de l'échantillon est figé dès la réunion d'ouverture et ne peut être modifié ensuite sans justification écrite et validation du Chargé(e) de Certification.

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

L'audit se déroule selon différentes étapes :



## 6. Le Procès-verbal de clôture

Le procès-verbal (PV) de clôture (CERT PPS PVCA QUA 1 – Procès-verbal de clôture d'audit Qualiopi) indiquant les non-conformités relevées est signé et transmis à l'organisme audité par écrit sous 5 jours, conjointement avec le rapport d'audit.

- En cas d'absence de non-conformité

Le Chargé(e) de Certification effectue une revue du rapport, puis, dans le cas où aucune non-conformité n'a été détectée, le rapport d'audit (CERT PPS RA QUA 1 – Rapport d'audit Qualiopi) est envoyé au client par le(s) auditeur(s) et mis à disposition de Acuria Certification.

- En cas de non-conformité identifiée

L'organisme candidat dispose d'un délai de réponse aux non-conformités selon les exigences réglementaires.

Dans le cas où les non-conformités sont levées à la suite de l'audit ou lorsque leur nombre et leur gravité le permet, le rapport est transmis au client par le(s) auditeur(s).

## 7. Le rapport d'audit

Le rapport d'audit est signé par le(s) auditeur(s) et identifie les non-conformités éventuelles et leur typologie (mineure ou majeure) par catégories d'actions s'il y en a plusieurs.

Le rapport comprend :

- Le nom et prénom du représentant légal ;
- Le nom de l'organisme, l'adresse, le nombre de sites audités (dans le cas d'un multisite) ;
- La/les catégorie(s) d'actions concernées par l'audit ;

- Le type d'audit (présentiel ou à distance) ;
- La date d'intervention ;
- Le nom et prénom de l'auditeur ;
- Un échantillonnage ;
- Les critères avec les indicateurs associés ;
- Les éléments de preuve ;
- Les commentaires de l'auditeur ;
- Les non-conformités identifiées ;
- Les points forts relevés lors de l'audit ;
- Une synthèse générale ;
- La date de rendu du rapport, ainsi que la signature de l'auditeur.

## 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 Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur est toujours appliqué.

### 1. COLLECTER DES INFORMATIONS

- Vérification et mise à jour des données administratives ;
- Recueil de la description de l'activité et du dernier bilan pédagogique et financier.

### 2. ORGANISATION DE L'AUDIT

- Envoi du plan d'audit à l'organisme ;
- Calcul de l'échantillonnage (selon le tableau en 9.4)

### 3. RÉALISATION DE L'AUDIT

- L'audit est réalisé avec une analyse :
- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
  - De la conformité au Guide de lecture du Référentiel National Qualité, dans sa version 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.

Acuria Certification procède à 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 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, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

### 1. La collecte d'informations

Afin de réaliser l'audit de surveillance, les informations administratives de l'organisme sont vérifiées et mises à jour si besoin.

Une description de l'activité en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification est demandée à l'organisme candidat. 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 devra 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 devra être fourni.

### 2. Les modalités de réalisation de l'audit

L'échantillonnage des actions à auditer doit être représentatif des activités de l'organisme sur la période de référence. Il n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

L'auditeur réalise une analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- 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.

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

La durée de l'audit est calculée selon les éléments définis par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur (tableau en 9.4).

Cas des nouveaux entrants : dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance 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.

L'audit de surveillance est réalisé à distance selon les exigences de l'IAF MD 4:2023. 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 ;
- À la demande de l'organisme audité.

La surveillance se base également sur la vérification de toute modification des exigences de certification. À ce titre :

- Acuria Certification informe le client dans un délai de 30 jours après modification des exigences réglementaires ;
- Le client informe Acuria Certification sans délai des modifications prévues dans son système qualité ou dans les catégories d'actions à certifier.

### 3. Le procès-verbal de clôture

Le procès-verbal de clôture (CERT PPS PVCA QUA 1 – Procès-verbal de clôture d'audit Qualiopi) indiquant les non-conformités relevées est signé et transmis à l'organisme audité par écrit sous 5 jours, conjointement avec le rapport d'audit.

- En cas d'absence de non-conformité

Dans le cas où aucune non-conformité n'a été détectée, le rapport d'audit est envoyé, après une revue effectuée par le Chargé(e) de Certification, au client et mis à disposition de Acuria Certification.

- En cas de non-conformité identifiée

L'organisme candidat dispose d'un délai de réponse aux non-conformités selon les exigences règlementaires. Dans le cas où les non-conformités sont levées à la suite de l'audit ou lorsque leur nombre et leur gravité le permet, le rapport est transmis au client par le(s) auditeur(s).

#### 4. Le rapport d'audit

Le rapport d'audit, daté et signé par le(s) auditeur(s), est transmis au Chargé(e) de Certification pour relecture. Il comprend notamment l'identification des éventuelles non-conformités, classées par catégorie d'actions et selon leur typologie : mineure ou majeure.

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

- Une première partie renseignée par le(s) auditeur(s) :
  - Date de l'audit
  - Nom de l'organisme audité ;
  - Numéro de la non-conformité ;
  - Processus ou domaine concerné ;
  - Critère applicable ;
  - Indicateur de conformité ;
  - Description des preuves objectives observées ;
  - Catégorie de la non-conformité (majeure ou mineure) ;
  - Le nom de l'auditeur principal, de l'auditeur, et du responsable de l'audit ;
  - Date d'échéance pour la clôture de la non-conformité ;
- Une seconde partie renseignée par l'organisme audité :
  - Une analyse des causes de la non-conformité ;
  - Les corrections et actions correctives ;
  - La date d'échéance prévue pour la mise en conformité ;
- Et enfin, une troisième partie renseignée par le(s) auditeur(s) :
  - Contrôle de l'efficacité des corrections et actions correctives ;
  - Date de vérification ;
  - Statut de la non-conformité ;
  - Auditeur en charge du suivi ;

- Les commentaires de le(s) auditeur(s), incluant les preuves vérifiées pour accepter les actions correctives.

Le rapport, ainsi que toutes les informations relatives à l'organisme, sont conservés pendant la durée du cycle en cours, plus un cycle complet de certification (Cf. CERT PMDE 1 - Procédure de maîtrise de documents et des enregistrements).

## **XI. L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT**

L'audit de renouvellement est réalisé selon les mêmes modalités que l'audit initial quatre mois avant l'échéance du certificat. Il comprend notamment, si l'organisme est concerné, la vérification de la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

Un nouveau contrat est établi dans le cadre d'un audit de renouvellement.

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.

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 pour l'audit initial 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.

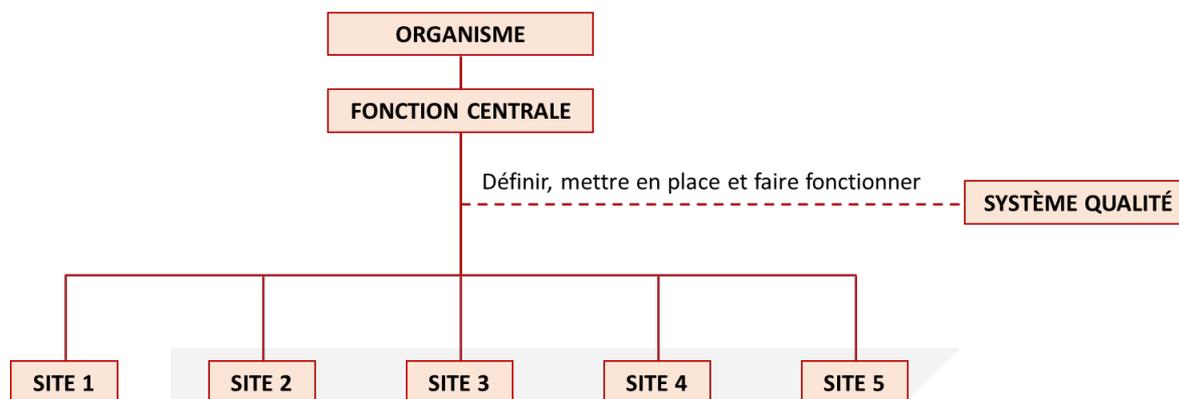
## **XII. L'AUDIT À DISTANCE**

Dans le cas d'un audit réalisé à distance (pré-audit ou audit de surveillance), le ou les auditeur(s) doit ou doivent s'assurer, en amont, que la connexion internet permet le bon déroulement de l'audit dans des conditions optimales.

À cet effet, Acuria Certification met à disposition une checklist (CERT PPS CKL QUA 1) de vérification de la connexion, qui doit être complétée, validée et signée par les deux parties, à savoir le client et le(s) auditeur(s).

Si la connexion est jugée satisfaisante, l'audit est maintenu en distanciel. En revanche, si la connexion s'avère insuffisante, le ou les auditeur(s) en informe ou informent Acuria Certification, qui se charge alors de reprogrammer l'audit en présentiel avec l'accord préalable des deux parties.

### XIII. LES ORGANISMES MULTISTES



Comme indiqué dans l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur, 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.

Dans le cadre de la demande de certification, les organismes multisites remplissent le formulaire 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 (voir point 9.2), les organismes multisites fournissent la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée.

#### 1. Les modalités d'audit des organismes multisites

La fonction centrale est systématiquement auditée.

L'échantillonnage des sites est constitué par le(s) auditeur(s) selon les modalités définies par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur :

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

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

## 2. Les non-conformités

En cas de relevé de non-conformité mineure ou majeure sur un site, la fonction centrale identifie d'autres sites potentiellement 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.

En cas de non-conformité majeure sur un ou plusieurs sites, au moment du processus de prise de décision, la certification est refusée ou suspendue (selon le type d'audit) dans l'attente de la mise en œuvre des mesures correctives selon les délais mentionnés précédemment (voir point XIII).

## 3. 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.

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

Une fois certifié(s), le ou les sites sont ajoutés 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 au présent arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu.

## XIV. LA GESTION DES NON- CONFORMITÉS

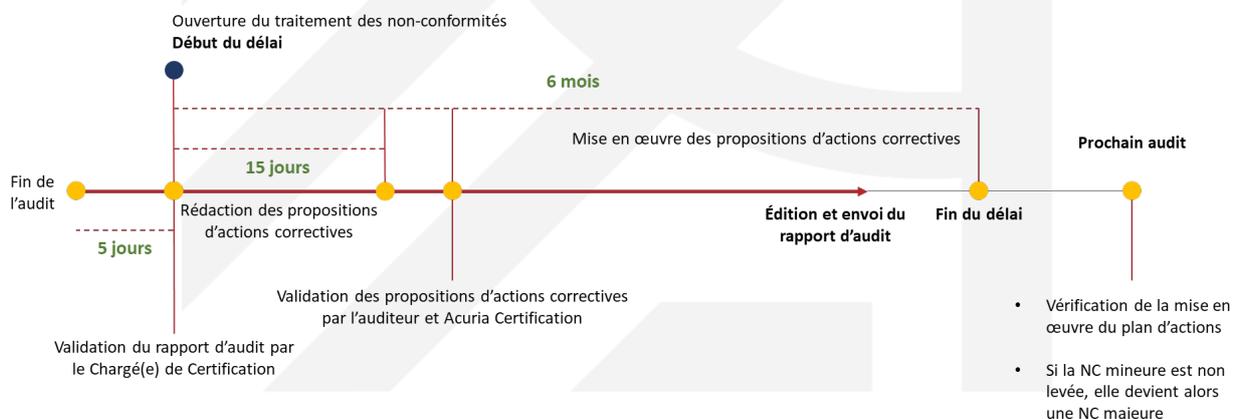
Selon le Guide de lecture du Référentiel National Qualité en vigueur les non-conformités relevées lors de l'audit et mentionnées dans le rapport peuvent être mineures (en cas de respect partiel de l'attendu relatif à l'indicateur) ou majeures (en cas de non-respect de l'attendu).

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.

Lorsque des non-conformités sont identifiées au cours d'un audit Qualiopi, une fiche de non-conformité (CERT PPS FNC QUA 1) est ouverte distinctement pour chaque catégorie d'action concernée.

Cette règle garantit une traçabilité complète et conforme aux attendus du Guide de lecture du Référentiel National Qualité, en particulier dans le cas d'organismes dispensant plusieurs catégories d'action.

### 1. En cas de non-conformité mineure

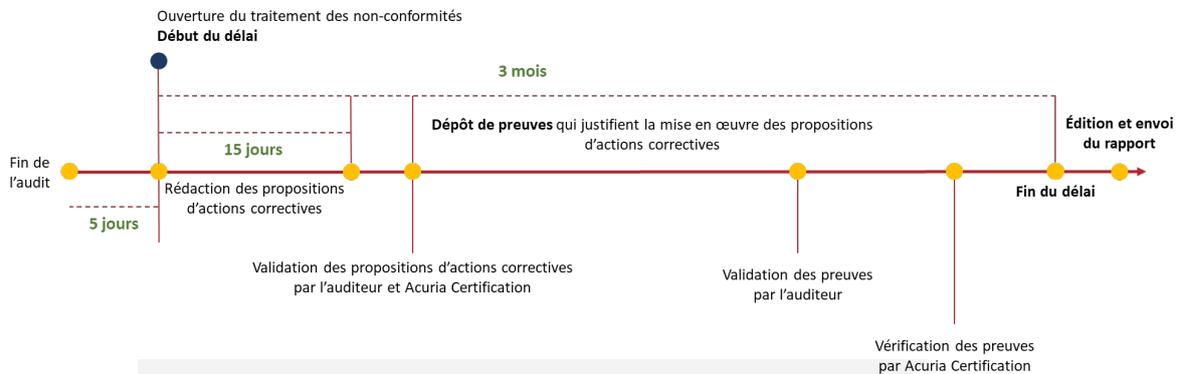


L'organisme candidat dispose d'un délai de 15 jours pour communiquer le plan d'actions à compter de la mise à disposition des fiches de non-conformité.

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

Si la non-conformité mineure est relevée à nouveau lors de l'audit suivant, elle devient majeure.

## 2. En cas de non-conformité majeure



- En cas de non-respect du délai de 3 mois : la certification est **refusée** ou **suspendue** ;
- **Levée de la suspension** en cas de réception de preuves sur le retour en conformité et le solde des NC majeures ;
- **Retrait de la certification ou refus du renouvellement** en cas de non-respect des 3 mois

L'organisme dispose d'un délai de 15 jours pour fournir un plan d'actions à compter de la mise à disposition des fiches de non-conformité. La conformité des propositions est validée par le(s) auditeur(s) ayant réalisé(s) l'audit, puis par le Chargé(e) de Certification.

Il dispose de 3 mois pour mettre en œuvre les actions correctives, période durant laquelle les éléments de preuve permettant de solder le ou les non-conformités sont attendus. L'effectivité de ces actions est vérifiée sous 1 mois maximum après l'expiration du délai de 3 mois, avant la prise d'une décision de certification.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à des vérifications complémentaires sur site ou à distance.

Une notification de décision est communiquée à l'organisme par écrit.

Pour les cas de suspension, l'organisme dispose d'un délai de 3 mois à partir de la notification l'informant de la suspension pour adresser des preuves prouvant le retour en conformité et attestant du solde des non-conformités majeures. En cas d'envoi et de validation des éléments nécessaires, la suspension est levée.

Si le délai de 3 mois n'est pas respecté, la certification est retirée ou le renouvellement est refusé (en fonction du type d'audit) et nécessite la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

### 3. Le plan d'actions

Le plan d'actions comporte :

- Une analyse des causes ;
- Une proposition des actions correctives ;
- Une date de finalisation ;
- Le représentant de l'organisation.

Il est transmis par écrit puis vérifié par le(s) auditeur(s). Si le plan d'actions ne répond pas aux non-conformités identifiées, une nouvelle proposition pourra être demandée.

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

Les non-conformités devront être levées selon les délais définis.

## **XV. LA REVUE DES RAPPORTS D'AUDIT**

Tous les rapports d'audit sont systématiquement relus par une personne qui n'a pas participé aux activités d'évaluation ou de certification associées.

## **XVI. LA DÉCISION DE CERTIFICATION**

Le rapport d'audit, le plan d'actions et les preuves éventuelles sont mis à disposition du Chargé(e) de Certification pour étude. Indépendant de le(s) auditeur(s), le Chargé(e) de Certification procède à la revue du rapport, dont il assure la traçabilité dans le logiciel dédié. Sur cette base, et en conformité avec les exigences du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité en vigueur il émet une décision de certification qu'il trace également, dans le respect total de son indépendance vis-à-vis du processus de certification.

La délivrance de la certification est conditionnée par la validation du plan d'actions pour toutes les non-conformités par Acuria Certification, par l'absence d'une non-conformité majeure ou plus, par l'absence de 5 non-conformités mineures et par le respect des délais pour la levée des non-conformités. La validité du numéro d'enregistrement d'activité est vérifiée également.

Si la certification est accordée, l'organisme 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).

Les documents listés ci-dessus sont à considérer dans leur version en vigueur.

Le certificat mentionne conformément à l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation :

- La raison sociale de l'organisme ;
- La portée de la certification (les catégories d'actions et la référence à la procédure de certification) ;
- L'adresse du ou des sites de l'organisme ;
- La date de début de validité et date échéance ;
- Le nom et l'adresse de l'organisme certificateur ;
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ;
- Le numéro SIREN ;
- La marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

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

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 :

- D'une poursuite de la certification sous conditions ;
- De la réduction de la portée de la certification ;
- De la suspension de la certification ;
- Du retrait de la certification.

Une certification peut être refusée :

- En cas d'une 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'action et de corrections ;
- Si le client refuse de continuer les démarches de traitement des non-conformités après l'audit initial ;
- En cas de volonté du client d'arrêter une catégorie de certification ;
- Si le client n'est pas certifié au bout de 12 mois ;
- En cas de fausse déclaration de l'organisme parmi les éléments transmis à Acuria Certification ou lors de l'audit.

En cas de refus ou de retrait d'une certification sur une catégorie 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.

Indépendamment de la décision prise (délivrance ou non du certificat), lorsque le Chargé(e) de Certification envoie un mail à la structure pour la notifier, le(s) auditeur(s) ayant réalisé(s) l'audit est ou sont systématiquement mis en copie de mail, afin de le(s) en tenir informé(s).

#### 4. L'annuaire des clients certifiés

Les informations liées aux certifications sont tracées et tenues à jour dans un annuaire des clients certifiés comprenant l'identification du client, la liste des catégories d'actions couvertes par la certification, les dates de validité du certificat ainsi que les normes et autres documents normatifs selon lesquels l'organisme a été certifié.

Acuria Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée et établit et transmet quotidiennement, 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 actions de formation couverte par la certification ;
- La date de décision de certification ;
- La date de fin de validité de la certification.

## **XVII. LA MARQUE DE CERTIFICATION QUALIOPH**

Une utilisation abusive de la marque Qualiopi ou la référence erronée à la certification Qualiopi dans la documentation ou autre outil publicitaire par un client entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification.

Voici les cas qui peuvent se présenter :

- La marque Qualiopi ou la référence à la certification Qualiopi est apposée sur des informations non conformes aux exigences de la Charte d'usage ;
- La marque Qualiopi ou la référence à la certification Qualiopi est apposée sur des informations n'ayant pas fait l'objet d'une demande de certification ou encore en cours de certification ;
- De façon générale, les règles de références à la certification ne sont pas respectées.

## **XVIII. L'EXTENSION OU LA REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION**

### **1. L'extension**

Pour certifier une nouvelle catégorie d'action, l'organisme candidat 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.

Dans le cas des organismes multisites, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande.

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 du périmètre**

La réduction du périmètre couvert par la certification peut survenir à la demande du client 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. Le client ne peut plus faire référence à la certification sur ces catégories et celles-ci sont retirés du certificat sans préavis et induit la modification des documents de certification, des informations destinées aux publics, aux autorisations d'utilisation de la marque pour garantir que le client a reçu une information

claire sur la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public.

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

## **XIX. LA SUSPENSION DE LA CERTIFICATION**

En cas de suspension, l'organisme 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.

Dans tous les cas, l'organisme ne peut plus faire mention de la certification jusqu'à la résolution de la non-conformité 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, le client 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 ;
- 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 du client 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.

Lorsque la certification est rétablie après une suspension, 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 le client à exercer ses droits.

Si le client ne traite pas dans les délais les motifs qui ont conduit à la suspension, le contrat de certification est résilié de fait, et Acuria Certification procède au retrait définitif du certificat émis. Le client qui souhaite obtenir un nouveau certificat devra effectuer un nouvel audit initial (non applicable à ce jour).

La rupture de contrat motivée par un non-traitement des motifs de suspension entraîne également l'abandon par le client des sommes déjà versées.

## **XX. 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. Le client 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 ;
- Constat de délivrance d'une certification sur la base de fausses déclarations. Dans ce cas, Acuria Certification engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

Les modifications nécessaires sont apportées à l'ensemble des documents officiels de certification, aux informations destinées au public et aux autorisations d'utilisation des marques afin d'acter l'arrêt de la certification.

## **XXI. RÉSILIATION DE LA CERTIFICATION**

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

Dans le cas où le client souhaite arrêter la certification de la totalité de ses services et résilier dans le même temps son contrat.

L'arrêt de la certification pour tout ou une 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, le client 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.

## **XXII. LE TRANSFERT DE LA CERTIFICATION**

Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 31 mai 2023 et aux exigences de la norme ISO/IEC 17065:2012 en vigueur 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.

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 ;
- 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 et ainsi que, si l'organisme est concerné, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre.

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 à 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.

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. Le client reçoit un courriel 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, le client est informé par courriel et l'évaluation est planifiée et réalisée selon les modalités prévues par la procédure de certification.

Dans le cadre de la demande des pièces auprès de l'ancien organisme certificateur, 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.

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

### **XXIII. 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 un mail. Par la suite, il devra remplir un formulaire spécifique prévu à cet effet (CERT FDIFG 1 – Formulaire de déclaration incident-fait grave), comportant les éléments suivants :

- L'identification de l'émetteur ;
- Une description succincte de l'incident ou du fait grave ;
- Une analyse des causes ;
- Les actions mises en place ;
- Les résultats de ces actions.

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.

Acuria Certification met tout en œuvre pour protéger ses collaborateurs face à de telles situations, en assurant un cadre sécurisé, un accompagnement adapté, et en favorisant une culture de la transparence et de la prévention.

### **XXIV. 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 : [www.groupe-acuria.com](http://www.groupe-acuria.com)

## XXV. LES SIGNALEMENTS

Les signalements qui concernent les organismes certifiés, sont recueillis soit via notre site internet, soit via l'adresse [contact@acuria-certification.com](mailto: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 recueillis et en respect des obligations en matière de protection des données personnelles.

## XXVI. GESTION DES CHANGEMENTS ET ANALYSE D'IMPACT

Acuria Certification s'est doté d'un processus d'analyse d'impact pour toute modification pouvant affecter la certification. Ce processus est mis en œuvre dans les cas suivants :

- Modification du guide lecture du référentiel national et des exigences réglementaires ;
- Évolution des procédures internes impactant l'évaluation et les décisions de certification ;
- Changement de modalités d'audit, de périmètre ou de conditions de délivrance du certificat.

Le processus inclut :

- L'identification du changement ;
- L'évaluation de son niveau d'impact sur les dossiers en cours ou les certifications émises ;
- La définition d'actions à mettre en œuvre ;

La traçabilité de l'ensemble dans le tableau CERT TGD 1. En cas d'impact, le client est informé des actions à entreprendre et des échéances à respecter.