



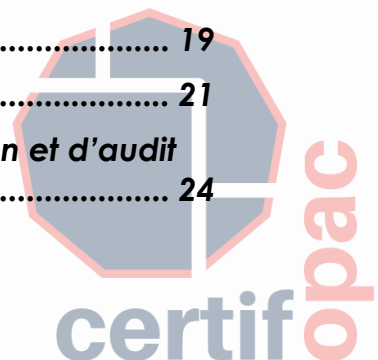
VERIFICATION		APPROBATION	
Nom	Visa	Nom	Visa
Jimmy Martin		Tanguy MARTIN	

En route vers Qualiopi !



Sommaire

1	Objet	2
2	Références et abréviations	2
3	Champ d'application	3
4	Les étapes du processus de certification	3
5	Changements ayant des conséquences sur la certification	13
6	Modification de la certification	14
7	Enregistrements	16
8	Utilisation et références à la marque Qualiopi	16
9	Spécificités du client	16
10	Activités de pré-audit (ou audit à blanc)	18
11	Gestion des plaintes et appels	19
12	Historique des versions	19
	Annexe 1 – Modalités de réalisation des audits à distance	21
	Annexe 2 – COVID-19 : Modalités exceptionnelles de certification et d'audit Qualiopi jusqu'au 1^{er} janvier 2022	24



1 Objet

Le présent document vise à définir les exigences à satisfaire et le processus de certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences, ci-après nommées « actions de formation professionnelle » selon la réforme introduite par la promulgation de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Ce document constitue le processus de certification CERTIFOPAC dans son ensemble et a été soumis à l'approbation de la direction pour acceptation dans le système de certification.

CERTIFOPAC s'engage à élaborer un processus de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité des actions concourant au développement des compétences, leur aptitude à l'emploi et leur durabilité.

Le présent document peut être révisé, en tout ou partie, par CERTIFOPAC et après consultation des parties intéressées. La révision est approuvée par le représentant légal de CERTIFOPAC, pour acceptation dans le système de certification. La mise en place d'un plan d'actions par l'organisme de formation certifié suite à des évolutions de la procédure de certification devra être faite suivant les demandes de CERTIFOPAC. La vérification des actions suivant l'importance des modifications sera faite soit dans les délais fixés par CERTIFOPAC au cours de l'audit suivant les modifications.

2 Références et abréviations

2.1 Références

Ce document s'applique en complément des documents suivants :

Textes de références

- **Loi n°2018-771 du 6 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
- **Décret 2019-564 du 6 juin 2019** : relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- **Décret 2019-565 du 6 juin 2019** : relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.
- **Arrêté du 6 juin 2019** : relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national.
- **Arrêté du 6 juin 2019** : relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- **Guide de lecture du Référentiel national qualité** : publié sur le site du Ministère du travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>.
- **Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences. (Charte Qualiopi ; à la version applicable)**
- **« Charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable)**
- **Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01 (logo Qualiopi ; à la version applicable)**
- **Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle.**
- **Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle,**
- **Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.**
- **Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance**
- **Certification Qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences Questions-Réponses**
- **Norme EN ISO/IEC 17065 :2012 Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services**
- **Document COFRAC Cert Inf. 04 Information relative à l'éligibilité d'un programme de certification au regard du code de la consommation**
- **Document COFRAC Cert Ref. 09 Exigences spécifiques pour les programmes de certification**

Documents spécifiques

- **Pro 07 Procédure de certification Qualiopi (à la version applicable) ;**
- **Form 703 Conditions Générales de Ventes et de Certification (à la version applicable)**
- **Pro 06 Procédure de traitements des plaintes et appels (à la version applicable)**
- **Form 202 Critères de compétences (à la version applicable)**
- **Form 727 Guide du certifié (à la version applicable)**

3 Champ d'application

Ce document s'applique à toutes les demandes de certification des prestataires d'action concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle selon l'article L. 6316-1 du code du travail, à savoir :

- Les prestataires dispensant des Actions de Formation (AFC)
- Les Prestataires de Bilans de Compétences (CBC) ;
- Les Prestataires d'accompagnement à la VAE (VAE) ;
- Les Centres de Formation par Apprentissage (CFA).

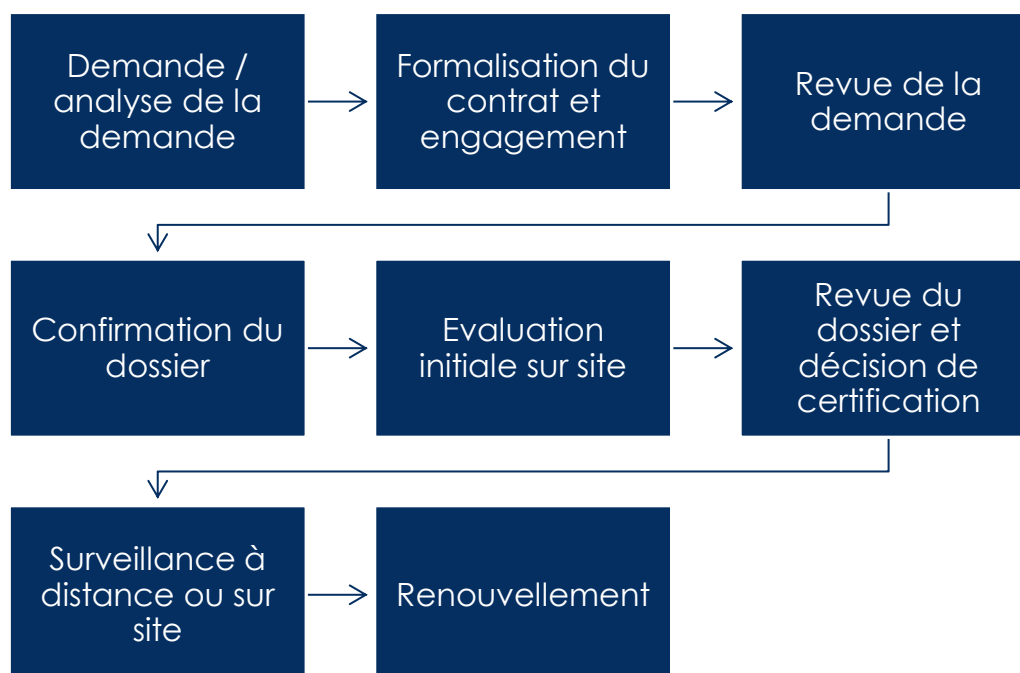
4 Les étapes du processus de certification

4.1 Généralités

Les modalités de certification respectent l'ensemble des exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17065 et de la réglementation en vigueur dans le respect du référentiel national qualité des prestataires d'actions de formation professionnelle.

Le processus de certification comprend les étapes suivantes :

- La demande de certification
- La formalisation du contrat et engagement
- La revue de la demande
- La confirmation du dossier
- L'évaluation initiale
- La revue de l'évaluation
- La ication de certification
- La surveillance
- Le renouvellement



4.2 Demande de certification et Analyse de la demande

Pour instruire la demande du client, CERTIFOPAC recueille toutes les informations suivantes via le formulaire Form 702 Demande de certification, disponible sur le site internet de CERTIFOPAC, à l'adresse www.certifopac.fr. Les informations renseignées sont les suivantes :

- Le type de demande de certification (initiale, transfert, extension),
- Les catégories d'actions concernées par la certification ;
- La période souhaitée pour l'audit ;
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité
- La détention d'un label ou d'une certification CNEFOP,
- L'effectif salarié et non salarié de la structure,
- Le chiffre d'affaires de l'année n-1, affecté aux catégories d'actions à certifier,

- La raison sociale de l'organisme, le SIRET, l'adresse du siège social et les coordonnées d'un contact identifié et/ou responsable légal ;
- La présence de locaux en propre pour animer la prestation,
- Le type d'organisme (monosite / multisite),
- Nouvelle demande à la suite d'un refus de certification,
- L'existence d'un accompagnement à la certification par une société de conseil auprès de l'organisme candidat,
- La déclaration de liens d'intérêts avec la direction de Certifopac,
- La capacité technique et l'accord tacite du client pour effectuer des audits à distance.

Prérequis pour effectuer une demande de certification Qualiopi

Pour prétendre à la démarche certification Qualiopi, l'organisme doit disposer d'une preuve de son existence juridique ainsi que de son numéro d'enregistrement de déclaration d'activité obtenu auprès de La DIRECCTE.

Nouveaux entrants

- A défaut du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, il est possible de présenter la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois. L'organisme candidat devra communiquer à CERTIFOPAC son numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité dès réception de celui-ci, sans quoi le certificat ne pourrait être délivré ;
- A défaut du dernier bilan pédagogique et financier, fournir à minima un prévisionnel de chiffre d'affaires ou une attestation sur l'honneur de chiffre d'affaires. Le client s'engage à informer CERTIFOPAC de toute évolution de chiffre d'affaires susceptible d'influer sur la durée d'audit.

Organismes multisites

- Fournir la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée : adresses précises et actions concernées de chaque site.

Organismes disposant d'un label ou certificat CNEFOP

- Fournir une copie de la certification ou de la labellisation CNEFOP obtenue conformément à l'article R. 6316-3. Le label ou le certificat doit être valide à la date de la demande.

Organismes localisés à l'étranger

- Posséder une adresse en France
- Déclarer un représentant domicilié en France, qui sera obligatoirement présent lors de l'audit

4.3 Contrat de certification

Suite à la demande du client, CERTIFOPAC propose un contrat de certification Form 712 établi sur les bases des informations recueillies lors de la demande. Le contrat qui lie CERTIFOPAC avec le client est constitué des versions en vigueur des documents suivants :

- **Pro 07 Procédure de certification Qualiopi (à la version applicable) ;**
- **Form 703 Conditions Générales de Ventes et de Certification (à la version applicable) ;**
- **Référentiel National Qualité (à la version applicable) ;**
- **Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences. (Charte Qualiopi) ;**

A la signature du contrat, le client s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit.

4.4 Revue de la demande

Analyse de la demande

Lorsque le client renvoie son contrat de certification signé à CERTIFOPAC, celui-ci fait parvenir les documents suivants :

- Une preuve de l'existence juridique de la personne morale ou physique concernée,
- Le dernier bilan pédagogique et financier, ou pour les nouvel entrants une attestation sur l'honneur de chiffre d'affaires,

- Un organigramme de l'organisme lorsque celui-ci a plus de trois salariés en contrat à durée indéterminée ;
- Les preuves de certifications déjà obtenues, leur validité et périmètre ;

CERTIFOPAC vérifie la cohérence du Numéro d'Enregistrement de la Déclaration d'activité renseigné par l'organisme (lorsque le client dispose d'un numéro de déclaration d'activité) en recherchant celui-ci dans la liste publique des organismes de formations disponible sur la liste publique des organismes de formations disponible [ici](#).

Une fois l'ensemble des documents reçus, la revue de la demande peut être effectuée afin de garantir que :

- Les informations sur les besoins clients sont suffisantes et cohérentes pour permettre la réalisation du processus de certification ;
- Toute divergence d'interprétation identifiée entre CERTIFOPAC et le client est résolue, y compris l'accord concernant les textes de référence à la certification (Voir 2.1) ;
- La portée de la certification souhaitée est définie ;
- Les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles ;
- CERTIFOPAC a la compétence et la capacité nécessaires pour réaliser l'activité de certification.

Décision d'entreprendre la certification

CERTIFOPAC prend la responsabilité d'entreprendre ou non la certification et justifie son choix dans la case prévue à cet effet dans le Form 711 Revue de la demande.

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 de nos décisions
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants
- L'absence de personnel qualifié pour répondre à vos 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 CERTIFOPAC de moins de 3 ans

Le client est notifié par e-mail de la décision d'entreprendre la certification et la décision est tracée via le Form 741 Suivi de la planification des audits (à la version applicable).

4.5 Cycle de certification

Le cycle de certification est d'une durée de 3 ans. Le processus de certification se renouvelle automatiquement tous les 3 ans, sauf si vous ne nous avez pas préalablement notifié de la résiliation de votre contrat de certification dans les conditions prévues aux conditions générales applicables. Le cycle de certification comprend l'audit initial et l'audit de surveillance réalisé entre le 14^{ème} et 22^{ème} suite à la décision de certification.

Toute personne intervenant dans le cycle de certification au nom de CERTIFOPAC respecte les compétences requises définies dans le Form 202 Critères de compétences (à la version applicable).

4.6 Évaluation

Choix de la date d'audit

Après accord de recevabilité et signature du contrat de certification, CERTIFOPAC propose, dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après réception du contrat conclu avec le client, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par le client.

Proposition d'une équipe d'audit et possibilité de récusation

L'auditeur est choisi parmi les auditeurs qualifiés par CERTIFOPAC. Le client est informé huit jours minimum avant l'audit du nom de l'auditeur et celui-ci peut récuser une fois l'auditeur sur la base de justifications.

Planification de l'audit

L'auditeur missionné par CERTIFOPAC établit et communique un **plan d'audit**. Ce plan détermine

- Le périmètre de l'audit ;
- Les noms des personnes à rencontrer ;
- Les indicateurs du référentiel concernés par l'audit ;

Le plan d'audit permet d'organiser l'évaluation d'une manière logique, d'en préciser la chronologie, la durée, les interlocuteurs principaux, en prenant en compte les indicateurs à évaluer.

Demande de replanification de l'audit

Après avoir planifié un audit avec Certifopac, il est possible que des contraintes vous amènent à demander un changement de votre date d'audit. La présente procédure permet de cadrer les demandes de replanification à travers 2 cas présentés ci-dessous :

Cas numéro 1 : la demande de replanification est effectuée plus de 30 jours calendaires avant la date d'audit programmée.

Si cette demande est effectuée plus de 30 jours calendaires avant la date d'audit, le client sera amené à régler des frais additionnels de replanification. Le détail de ces frais est intégré dans la grille tarifaire, présente dans le devis contractuel qui vous est transmis à l'issue d'une demande de certification.

Cas de force majeure : dans le cas où votre contrainte ne vous permet pas d'assurer l'audit conformément aux modalités prévues par la loi (Article 1218 du code civil), les frais de replanification ne seront pas dus.

Toute demande motivée par un cas de force majeure devra être dûment documentée / justifiée.

Cas numéro 2 : la demande de replanification est effectuée 30 jours calendaires ou moins avant la date d'audit programmée.

L'auditeur missionné ayant bloqué la mission dans son agenda, Certifopac ne sera pas en mesure de vous proposer une replanification. Les sommes versées resteront dues et le client devra payer une nouvelle journée d'audit s'il souhaite programmer une nouvelle date.

Cas de force majeure : dans le cas où votre contrainte ne vous permet pas d'assurer l'audit conformément aux modalités prévues par la loi (Article 1218 du code civil), la replanification pourra être envisagée. Aucune refacturation ne sera à prévoir.

Toute demande motivée par un cas de force majeure devra être dûment documentée / justifiée.

Durée et lieu de l'évaluation

CERTIFOPAC réalise l'audit dans les locaux du client. Toutefois, dans le cas où 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 se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, dans le respect des exigences de l'Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

Catégories d'action	Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage de sites
---------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------------------

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

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

Source : Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.

Outils d'évaluation

Afin d'assurer ses missions, l'auditeur dispose des outils suivants :

Le Form 701 Guide Certifopac du RNQ : il reprend les 32 indicateurs et permet d'accompagner l'auditeur dans sa recherche de preuves avec des explications, le détail des modes de contrôles, des preuves attendues ainsi que des non-conformités associées.

Le fichier Modèle Dossier Évaluation, constitué des éléments suivants :

- Form 720 Suivi Évaluation ;
- Form 722 Planning d'audit ;
- Form 723 Grille d'audit : La grille se compose des différents indicateurs avec leurs éléments de preuve à obtenir, les points à vérifier, les remarques et commentaires, ainsi que la liste des preuves auditées. Elle trace les différentes étapes de la journée et leur durée ;
- Form 724 Rapport d'audit ;
- Form 725 Non-conformités et plans d'actions associés : le tableau consiste à renseigner les écarts constatés pour chaque indicateur ainsi que les propositions d'actions correctives décidées par le client et validées par l'auditeur. Un suivi lors de l'audit suivant est également intégré.

Rappel des différents indicateurs à respecter

- L.6313-1 – 1° OF : Organisme de formation
- L.6313-1 – 2° CBC : Centre de bilans de compétences
- L.6313-1 – 3° VAE : Actions permettant de valider les acquis de l'expérience
- L.6313-1 – 4° CFA : Actions de formation par apprentissage

	Indicateurs à respecter				Indicateurs à respecter (Si label ou certificat CNEFOP)			
	AFC	CBC	VAE	CFA	AFC	CBC	VAE	CFA
Indicateur n° 1 - Informations du public	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°2 - Indicateurs de résultats	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°3 - Obtention des certifications	OUI		OUI	OUI	OUI		OUI	OUI
Indicateur n°4 - Analyse du besoin	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°5 - Objectifs de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°6 - Mise en œuvre de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°7 - Adéquation contenus/exigences	OUI		OUI	OUI	OUI			OUI
Indicateur n°8 - Positionnement à l'entrée	OUI			OUI	OUI			OUI
Indicateur n°9 - Condition de déroulement	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°10 - Adaptation de la prestation	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°11 - Atteinte des objectifs	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°12 - Engagement des bénéficiaires	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°13 - Coordination des apprentis	OUI		OUI	OUI	OUI			OUI
Indicateur n°14 - Exercice de la citoyenneté				OUI				OUI
Indicateur n°15 - Droits à devoirs de l'apprenti				OUI				OUI
Indicateur n°16 - Présentation à la certification	OUI		OUI	OUI	OUI		OUI	OUI
Indicateur n°17 - Moyens humains et techniques	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°18 - Coordination des acteurs	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°19 - Ressources pédagogiques	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°20 - Personnels dédiés				OUI				OUI
Indicateur n°21 - Compétences des acteurs	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°22 - Gestion des compétences	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°23 - Veille légale et réglementaire	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°24 - Veille emplois et métiers	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°25 - Veille technologique	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°26 - Public en situation de handicap	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Indicateur n°27 - Sous-traitance/portage salarial	OUI	OUI						
Indicateur n°28 - Formation Situation de travail	OUI			OUI	OUI			OUI
Indicateur n°29 - Insertion professionnelle				OUI				OUI
Indicateur n°30 - Recueil des appréciations	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°31 - Traitement des réclamations	OUI	OUI	OUI	OUI				
Indicateur n°32 - Mesures Amélioration continue	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Nb	28	22	25	32	15	9	11	19

NB : Les **OUI** en gras représentent les indicateurs qui ne pourront pas faire l'objet de non-conformités mineurs.

Le client n'est pas concerné par les indicateurs suivants s'il n'effectue pas :

De formations certifiantes	De formations en situation de travail (Alternance, stages, AFEST)	De sous-traitance
3, 7, 16	13, 28	27

Évaluation

Le client s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit.

L'analyse des éléments de preuves permettant d'attester la conformité au référentiel est basée sur l'échantillonnage des dites preuves par indicateur, et ce pour tous les indicateurs évalués.

L'auditeur doit auditer entre 5 et 20% de l'activité du client en se basant sur les éléments les plus pertinents. Ainsi doivent être pris en compte : le volume d'actions de formation réalisées, le nombre de stagiaires, le nombre de sessions, le type d'actions (certifiantes, qualifiantes, AFEST, FOAD), le périmètre à certifier (formations en CBC, CFA, etc. ...).

Il conviendra de respecter une antériorité temporelle : l'auditeur échantillonne des dossiers en moyenne jusqu'à 6 mois (maximum 1 an) avant la date de l'audit initial. Dans le cas où aucune formation n'a été réalisée dans la dernière année, il prendra les dossiers les plus récents.

L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité. Les conclusions de l'audit sont transmises au client selon la procédure et le délai prévus par CERTIFOPAC.

La réalisation de l'audit s'effectue selon les étapes suivantes :

1) Réunion d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de l'auditeur et des audités : responsabilités, tour de table, etc. Présentation des objectifs : contexte, enjeux de l'audit, rappel de la mission, rappel des décisions à venir liées à l'audit, etc. Confirmation du plan d'audit : disponibilité des audités, durée, organisation, etc. Donner le ton : définir l'audit et les valeurs d'objectivité, de transparence et confidentialité en créant un climat de confiance et mettre à contribution l'ensemble des audités. Montrer la valeur ajoutée du principe d'audit
2) Interview, prise de notes, recueil des preuves	<ul style="list-style-type: none"> Questionner via des questions claires, courtes, pertinentes, ouvertes, investigatrices, inversées, permettant la constatation Observer les activités et les situations afin d'enregistrer les preuves, formuler la constatation avec l'accord de l'audité Recouper les informations en effectuant un échantillonnage (personnes, documents, dossiers de formation) Formuler et structurer les écarts potentiels et les faire valider par l'audité.
3) Réunion de clôture	<ul style="list-style-type: none"> Conclure avec les représentants de l'organisme en formalisant les éventuelles non-conformité mineures et Majeures. Donner si besoin les attentes de CERTIFOPAC pour la levée des non-conformités par la mise en place de plan d'action et d'actions correctives. Préciser les attentes de CERTIFOPAC par rapport à la communication post audit et au plan d'action

Traitement des non-conformités

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Elle peut être mineure ou majeure. L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire CERTIFOPAC à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande. Ainsi, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

Une certification peut être non délivrée, suspendue ou retirée, au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées, dans le cas de non-conformités majeures non levées sous trois mois ou de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

Les écarts constatés sont reportés sur le tableau des non-conformités. L'auditeur classe l'écart en fonction du risque lié au respect ou non au référentiel. On distingue 2 niveaux de cotations permettant d'évaluer le risque sur la qualité des prestations de développement des compétences. Dans la grille d'audit utilisée par l'auditeur de CERTIFOPAC, les écarts sont directement définis en fonction des réponses aux questions posées par l'auditeur.

Nom	Niveau de risque sur la qualité de la prestation	Détails	Conséquence sur la certification
NC MAJ Non-conformité majeure	Très élevé	Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.	Non délivrance de la certification et mise en place d'actions correctives dans les trois mois suite à la validation du plan d'action par l'auditeur.
NC MIN Non-conformité mineure	Élevé	Prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.	Délivrance mais mise en place d'actions correctives dans les six mois suite à la validation du plan d'action par l'auditeur. Vérification lors de l'audit de surveillance

Les éléments pouvant conduire à une non-conformité mineure sont indiqués dans le Guide du Référentiel National Qualité.

Dans le cas où aucune non-conformité n'a été détectée, CERTIFOPAC procède à la revue des éléments du dossier d'évaluation et envoie le Form 724 Rapport d'audit au client avant de procéder à la revue de certification.

Dans le cas où des non-conformités ont été détectées, CERTIFOPAC envoie sous **5 jours** ouvrés le Form 725 Non-Conformités et Plans d'actions associés directement à l'organisme audité. Par la suite, l'auditeur reste le seul responsable du traitement des non-conformités identifiées.

Dès réception du tableau des non-conformités, l'organisme audité dispose de **5 jours** ouvrés pour adresser le plan d'action lié aux éventuelles Non-Conformités identifiées par l'auditeur.

Les Form 724 et 725 Non-Conformités et Plans d'actions associés reprennent les éléments suivants : criticité, libellé, indicateur concerné, catégorie d'action, site concerné.

Le plan d'action comprend :

- La proposition d'action corrective des écarts constatés,
- Les délais de réalisation de l'action corrective,
- Le ou les pilotes chargés de la mise en œuvre de l'action corrective,

L'auditeur réceptionne la réponse aux écarts, analyse la pertinence des actions correctives proposées et valide le plan d'action et la pertinence des preuves proposées le cas échéant. Dès validation du plan d'action par l'auditeur et des preuves fournies par l'audité le cas échéant, CERTIFOPAC envoie sous **5 jours** ouvrés le rapport d'audit au client.

Pour les non-Conformités mineures, la mise en œuvre de ce plan d'action doit être établi dans un délai de **6 mois**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

NB* : L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision de certification constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Exemple* : si l'auditeur relève 5 Non-Conformités mineure, il faut que le client traite au moins une Non-Conformité mineure comme une Non-Conformité Majeure avec mise en place d'une action corrective dans les 3 mois. Ainsi, il ne restera donc que 4 Non-Conformités mineures qui pourront être traitées par un plan d'action qui devra être mis en place dans les 6 mois.

Si nous avons 6 Non-Conformités mineures, il faut que le client traite 2 Non-Conformités mineures comme Non-Conformité Majeure avec mise en place d'Actions Correctives dans les trois mois.

Pour les Non-Conformités Majeures, la mise en œuvre de ce plan d'action doit être établi dans un délai de **3 mois**. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives comprend la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité du client.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue. La suspension de la certification est levée par CERTIFOPAC à la suite de la réception des preuves

permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non-conformités majeures.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

NB : Sur décision de Certifopac, la vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

4.6.1.1 Synthèse

	Délai de transmission du plan d'action	Vérification de la mise œuvre	Conséquence sur la certification
NC Mineure	Le client dispose de 5 jours ouvrés à réception du rapport d'audit et de la fiche de Non-Conformité associée pour adresser son plan d'action avec la réponse aux écarts et éventuellement les preuves documentaires lui permettant de solder la ou les non-conformités identifiées.	Le client dispose de 6 mois pour mettre en œuvre les actions correctives suite à la validation du plan d'action par l'auditeur. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée à l'audit suivant.	Délivrance de la certification et vérification de la mise en œuvre des actions correctives en cas de NC mineures à l'audit suivant. SI NC mineure >5 lors de la décision de certification : cela devient une NC majeure et la certification ne peut être délivré qu'après vérification de la mise en œuvre des actions correctives dans les trois mois. (voir Exemple* plus haut)
NC Majeure	Le client dispose de 5 jours ouvrés à réception du rapport d'audit et de la fiche de Non-Conformité associée pour adresser son plan d'action avec mise en place d'une action corrective permettant de répondre aux écarts.	Le client dispose de 3 mois pour mettre en œuvre les actions correctives suite à la validation du plan d'action par l'auditeur. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est réalisée dans les trois mois.	Délivrance de la certification après vérification de la mise en œuvre des actions correctives dans les trois mois sur preuves documentaires ou après réalisation d'un audit complémentaire.

4.7 Fin de l'évaluation

Dans une volonté d'harmonisation du processus d'audit, le responsable d'audit (*désigné ci-après par « CERTIFOPAC »*) centralise toutes les informations relatives à l'audit et s'assure de la concordance et de la pertinence des informations données au client entre la tenue de l'audit initial et la revue de certification.

Rapport d'audit

L'audit est achevé lorsque le Form 724 Rapport d'audit ainsi que le Form 725 Non-Conformités et Plans d'actions associés finalisé le cas échéant est envoyé au client par CERTIFOPAC.

Le rapport fait état des éventuelles non-conformités identifiées lors de l'évaluation par l'auditeur. Il contient les informations suivantes :

- Le rappel de la mission : objectif, champ audité, critères d'audit, date et durée,
- L'identification des auditeurs et des représentants de l'organisme,
- Les constatations présentées en réunion de clôture ainsi que les éventuelles non-conformités,
- Les dates d'envoi et de revue du plan d'action associé aux non-conformités,
- La date de finalisation du rapport,
- L'avis de l'auditeur sur la délivrance de la certification

Plan d'actions

Le formulaire Form 725 Non-Conformités et Plans d'actions associés répertorie les non-conformités et les classe selon leur degré de gravité (non-conformité « mineures » ou « majeures »). Il précise pour chaque non-conformité l'écart relevé par l'auditeur. Il précise notamment les actions correctives prise par le client et leurs modalités d'application.

NB : Les actions correctives proposées doivent être pertinentes et exhaustives afin de permettre la poursuite du processus de certification. Dans le cas contraire, l'auditeur se réserve le droit de demander de nouvelles propositions d'actions correctives. En fonction des évaluations supplémentaires nécessaires pour vérifier la correction des non-conformités, CERTIFOPAC peut être amené à réaliser un nouvel audit sur site ou à distance.

L'auditeur lève les non-conformités sur la base des éléments de preuves recueillis (documentaires ou analyse sur site le cas échéant) et le respect de l'application du plan d'actions.

4.8 Revue de l'évaluation

Le rapport d'audit ainsi que les éventuelles propositions d'actions correctives sont transmis pour étude à CERTIFOPAC, qui s'assurera de la pertinence des éléments envoyés. Celui-ci, sur la base du plan de d'action établi par l'auditeur, et au vu des éléments constitutifs du rapport d'audit et de tout autre document en lien avec le dossier client, transmet la décision de certification.

Une décision de certification ne peut être prise que si les exigences de certification sont satisfaites.

4.9 Décision de certification

Si la décision de certification est **positive**, CERTIFOPAC fait parvenir au client ses documents de certification.

Si la décision de certification est **négative**, CERTIFOPAC en informe le client en précisant les raisons. Si le client souhaite poursuivre le processus de certification, CERTIFOPAC peut reprendre le processus d'évaluation, à partir de l'étape 4.2. Sous respect du délai légal de 3 mois pour une nouvelle demande de certification après un refus.

Selon la décision de certification, les mesures appropriées peuvent-être :

- La poursuite de la certification sous condition
- La réduction de la portée de la certification
- La suspension de la certification
- Le retrait de la certification

4.10 Documents de certification

En cas de décision positive de certification, le client reçoit son certificat établi conformément à l'arrêté du 6 juin 2019 qui donne les informations à mettre sur le certificat. Le certificat délivré par CERTIFOPAC comporte les informations suivantes :

- La raison sociale de l'organisme
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées)
- La ou les adresses des sites de l'organisme
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- Le nom de l'organisme certificateur
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- La marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.
- La référence au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences du décret no 2019-565 du 6 juin 2019 en vigueur le jour de l'audit
- La référence à la procédure de certification Pro 07 de CERTIFOPAC en vigueur le jour de l'audit

4.11 Annuaire des clients certifiés, suspendus, résiliés et retrait de la certification

CERTIFOPAC tient à jour dans le **Form 743 Annuaire des clients certifiés, suspendus, résiliés, et retrait de la certification**, des informations sur les certifications délivrées, à savoir :

- L'identification du client.
- L'identification des catégories d'actions concernées ;
- Les normes et autres documents normatifs selon lesquels la conformité a été certifiée ;
- Les dates de validation et d'expiration du certificat

CERTIFOPAC fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée. De plus, CERTIFOPAC communique à France Compétence les informations permettant de connaître le statut de la certification pour l'ensemble de ses clients.

4.12 Surveillance et renouvellement

Surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la date d'obtention de la certification. Il permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

Dans le cas où une non-conformité mineure identifiée lors de l'audit initial n'a pas été traitée et remise en conformité selon le plan d'action proposé à l'issue de l'audit initial, cette dernière fera l'objet d'une non-conformité majeure pouvant entraîner une suspension de certification, ou un retrait de certification dans le cas où celle-ci n'est pas traitée dans les délais réglementaires impartis.

Pour les informations relatives aux conditions de suspension et de retrait de la certification, se référer aux paragraphes 6.2 et 6.3.

L'auditeur conduit l'analyse :

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

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

- Audit initial réalisé à distance
- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par CERTIFOPAC ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent, qui prend en compte les éléments suivants :
 - Changements importants chez le client ;
 - Non-conformités mineures ou majeures nécessitant la vérification de la mise en œuvre sur site ;
 - Préconisations du chargé de la demande suite à l'analyse de risque issue de la revue de la demande
 - Préconisations de l'auditeur suite à la réalisation de l'audit précédent
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de CERTIFOPAC et en fonction des deux cas précités ;

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

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

Pour consulter nos modalités de réalisation des audits à distance, se référer à l'annexe 1.

Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place trois mois avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

NB : le souhait du client du renouvellement de sa certification génère un nouveau contrat de certification pour le nouveau cycle à venir.

NB : La décision de renouvellement de la certification génère un nouveau document de certification avec les dates de validité et d'expiration mises à jour.

5 Changements ayant des conséquences sur la certification

5.1 Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)

CERTIFOPAC informe le client des modifications apportées aux documents composant le processus de certification, les exigences du référentiel de certification, les modalités de mise en œuvre et met à votre disposition la version actualisée de ces documents sur le site internet de CERTIFOPAC.

Selon les cas, les dispositions modifiées seront d'application immédiate ou des mesures de transition pourront être mises en place par CERTIFOPAC.

Il est de la responsabilité de l'organisme certifié de planifier dans les délais fixés par CERTIFOPAC et mettre en œuvre les changements et de celle de CERTIFOPAC d'en vérifier la mise en application.

Si les changements ne sont pas mis en œuvre, CERTIFOPAC peut notifier le client des non-conformités qui, si elles ne sont pas résolues, peuvent entraîner une réduction, suspension ou même un retrait de votre certification.

5.2 Modification de la portée de la certification (extension ou réduction de la portée)

Extension de la certification

Le client souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de CERTIFOPAC.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification.

Réduction de la certification

Le client peut voir la portée de sa certification réduite dans les cas suivants :

- Sur simple demande si le client ne souhaite plus bénéficier de la certification sur une catégorie d'action
- 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.

Dans le cas d'une réduction de la portée de la certification, CERTIFOPAC prend les actions spécifiées dans le programme de certification et apporte sans préavis toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées aux publics, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., 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.

Autres changements

Il est de la responsabilité de l'organisme certifié d'informer CERTIFOPAC sans délai de tout changement qui peut avoir des conséquences sur la conformité aux exigences de certification. Ces changements peuvent être par exemple :

- Une évolution de structure (changement de propriété, de statut...)
- Une modification dans l'organisation et de la gestion
- Des changements apportés à la conception ou à l'animation des formations : présentiel, FOAD, AFEST
- Un changement de coordonnées, de gérance
- Etc.

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 (cas de nouvelles actions de formation par exemple).

6 Modification de la certification

Si la certification est résiliée (à la demande du client), suspendue, retirée ou reportée, CERTIFOPAC doit prendre les mesures suivantes et apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc. pour garantir qu'aucune mention n'indique que le service est toujours certifié. Cela se traduit par la mise à jour de l'annuaire des certifiés, disponible sur le site internet www.certifopac.fr

6.1 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, il doit le faire dans le respect des conditions définies dans les Conditions Générales de Vente et de Certification. 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. CERTIFOPAC notifie la résiliation en

mettant à jour la liste de ses clients certifiés auprès du ministère en charge de la formation professionnelle et sur son annuaire des certifiés.

6.2 Suspension de la certification

Lorsqu'il existe des soupçons sur le fait que le client mette sur le marché ou a l'intention de mettre sur le marché une prestation non conforme au référentiel et faisant référence à la certification, CERTIFOPAC peut, à titre provisoire, suspendre la certification sur les catégories d'actions concernés. Avant de prendre une décision de certification en ce sens, CERTIFOPAC en informe le client et l'invite à lui présenter ses observations.

Pendant le cycle de certification

CERTIFOPAC peut décider de la suspension de la certification impliquant l'interruption de la certification pendant une période déterminée jusqu'à mise en conformité.

CERTIFOPAC informe le client et lui communique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour les catégories d'actions de formation concernées conformément au programme de certification, et toutes autres actions exigées par le programme de certification.

Dans tous les cas, les catégories d'actions de formation concernées ne peuvent 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 le cas où le client souhaite suspendre son activité de prestataire d'actions de développement des compétences, CERTIFOPAC offre la possibilité de suspendre le parcours de certification pendant un ou deux semestres, le contrat de certification étant maintenu sur cette période. La notification du report doit être faite à CERTIFOPAC dès que possible.

Pendant cette période, la certification n'est plus valide. Le client n'est donc plus autorisé à mentionner la certification délivrée par CERTIFOPAC, quel que soit le support de communication (site internet, documents de communication...).

A la fin de cette période de report, le processus de certification redémarre à l'étape de revue de la demande suivie par un audit initial comme pour toute demande initiale.

Levée de la suspension

Lorsque la certification est rétablie après une suspension, CERTIFOPAC apporte toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., pour garantir l'existence de toutes les indications pertinentes confirmant que la ou les catégories d'actions sont certifiées.

Si une décision de réduire la portée de la certification constitue une condition du rétablissement de la certification, CERTIFOPAC apporte toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc. pour garantir que le client est clairement informé de la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est décrite dans les documents de certification et dans les informations destinées au public.

6.3 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 peut s'accompagner également de la résiliation du contrat avec CERTIFOPAC. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication. La suspension ou le retrait des documents de conformité entraîne la fin de validité immédiate desdits documents. Le client a l'obligation d'informer ses clients que ses actions de formation ne sont plus certifiées, et en tout état de cause de ne plus se prévaloir des documents de conformité.

6.4 Transfert de certification

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation. Ainsi, un organisme candidat déjà certifié par un organisme certification peut transmettre une demande de transfert de certification à CERTIFOPAC.

CERTIFOPAC vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme candidat souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur. A la demande de CERTIFOPAC, l'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à CERTIFOPAC une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier. Dans le cas où l'ancien organisme certificateur

refuse de transmettre les pièces, CERTIFOPAC peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation.

Après réception des documents, CERTIFOPAC examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- De reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat ;
- D'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée ;
- De refuser la reprise de la certification. Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

NB : CERTIFOPAC s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Le transfert de la certification d'un organisme certificateur à un autre organisme certificateur n'est alors pas possible. Tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent document.

6.5 Nouvelle demande après refus

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès de CERTIFOPAC ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il indique à CERTIFOPAC les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

7 Enregistrements

CERTIFOPAC conserve les enregistrements prouvant que toutes les exigences du processus de certification ont été effectivement respectées, cela en préservant la confidentialité des enregistrements. Le transport, la transmission ou le transfert des enregistrements doivent être effectués de façon à assurer le maintien de la confidentialité.

Dans la mesure où le cycle de certification dure 3 ans, les enregistrements sont conservés au moins pour le cycle en cours et le cycle précédent.

8 Utilisation et références à la marque Qualiopi

Les conditions d'utilisation et de référence à la marque Qualiopi sont définies dans les documents suivants :

- « Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences » (à la version applicable)
- Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01 (logo Qualiopi ; à la version applicable)
- « Charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable)
- Form 727 Guide du certifié (à la version applicable) fournis au client avec son certificat.

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

CERTIFOPAC est également tenu d'informer les autorités compétentes. 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.

9 Spécificités du client

9.1 Cas des organismes dits « indépendants »

Dans le cas où le client est une personne physique, il est considéré comme organisme indépendant. Sont considérés « indépendants » les formateurs dispensant l'ensemble des activités du centre de formation : gestion commerciale, administrative, facturation, animation des formations, etc.

A ce titre, des dispositions spécifiques s'appliquent quant au processus de certification :

Si l'organisme « indépendant » ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit : il peut s'agir d'un espace de co-working, d'une salle de location ou de tout autre local, dans le respect des exigences en matière d'hygiène et sécurité.

9.2 Cas des organismes « nouveaux entrants »

A ce titre, des dispositions spécifiques s'appliquent quant au processus de certification :

- Du fait d'absence d'éléments de preuve concernant certains indicateurs du référentiel, l'auditeur accentuera l'analyse sur la description des méthodes et procédures, en attendant de vérifier leur mise en œuvre lors de l'audit suivant.
- Du fait de l'absence d'un premier bilan pédagogique et financier, l'organisme candidat doit fournir un document de présentation de l'entreprise présentant à minima les éléments suivants :
 - Organigramme si plus de 3 salariés
 - Prévisionnel de chiffre d'affaires sur 1 an,
- Dans le cas où l'organisme ne dispose pas de numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité, celui-ci doit faire parvenir la copie de cette demande datant de moins de trois mois.

9.3 Cas des organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences.

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées ci-dessous. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs précisés ci-dessous :

- Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent au prestataire.

CERTIFOPAC s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

9.4 Cas des organismes « multisites »

Définition

Pour être qualifié de multisite :

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

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités (administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme. Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Modalités d'échantillonnage d'un panel de sites

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, or la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées. L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hormis la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- **Audit initial et de renouvellement** : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par CERTIFOPAC ;
- **Audit de surveillance** : l'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent, et deux sites lorsque l'organisme candidat dispose de plus de 6 sites.

Modalités d'échantillonnage d'un panel de sites :

Nb sites	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nb de sites audités (Audit initial et renouvellement)	1	2	2	2	2	3	3	3	3
Nb de sites audités (Audit de surveillance)	1	1	1	1	1	2	2	2	2

Dans tous les cas, CERTIFOPAC peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie. Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s).

Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à CERTIFOPAC pourquoi elle limite son suivi des actions correctives. Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification. Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit.

Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

10 Activités de pré-audit (ou audit à blanc)

10.1 Demande

Lorsqu'il réalise une demande de certification en remplissant le formulaire prévu en 4.2., le client a la possibilité de choisir s'il souhaite réaliser un pré-audit ou non.

10.2 Modalités de réalisation

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

- Les pré audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation du client au regard des critères 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 ;
- Les règles de pré-audit et la mission des auditeurs 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 du client.

10.3 Durée

La durée d'un pré-audit est nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification chez le même client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est acceptable. En corollaire, il doit être clair pour le client que le pré-audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive de son système qualité.

10.4 Finalité

Tout pré-audit donne lieu à un rapport d'audit, adressé au client et une copie conservée par l'organisme, consultable lors des évaluations du COFRAC et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation. Les résultats obtenus et les constats énoncés lors du pré-audit ne préjugent pas de ceux qui seront énoncés lors de l'audit initial. En effet, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

CERTIFOPAC ne saurait être tenu comme responsable d'un éventuel écart concernant les constatations énoncées entre le pré-audit et l'audit initial.

11 Gestion des plaintes et appels

Les plaintes et appels sont gérés selon les modalités définies dans la procédure **Pro 06 Procédure de traitements des plaintes et appels disponible sur demande à l'adresse gestion@certifopac.fr**

12 Historique des versions

Version	Date	Description
V1	09/09/2019	Création du document
V2	19/03/2020	Mise à jour suite au COVID et modifications du référentiel
V3	12/07/2020	(ajout des mentions relatives à la faisabilité des audits à distance - analyse des risques)
V4	05/08/2020	Ajout des mentions relatives aux nouveaux textes réglementaires du 22 et 24 juillet
V5	27/11/2020	<p>Mise à jour de la Pro 07 (05) selon les modifications suivantes :</p> <p>Suppression de la partie 4. Proposition commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suite à la fusion entre la proposition commerciale (Form 713 supprimé) et le contrat de certification (Form 712) <p>Suppression du Form 714 Notification de recevabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client est notifié par e-mail de la notification de recevabilité et d'entreprendre le cycle de certification <p>Form 721 Ordre de mission</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ordre de mission de l'auditeur n'est plus situé dans le dossier d'évaluation du client mais transmis par mail à l'auditeur <p>2.1 Références</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux textes de référence et documents spécifiques • Norme EN ISO/IEC 17065:2012 Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services • Document COFRAC Cert Inf 04 Information relative à l'éligibilité d'un programme de certification au regard du code de la consommation • Document COFRAC Cert Ref 09 Exigences spécifiques pour les programmes de certification • Form 202 Critères de compétences (à la version applicable) • Form 727 Guide du certifié (à la version applicable) <p>4.1 Généralités - Etapes du processus de certification</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demande de certification • La formalisation du contrat et engagement • La revue de la demande • La confirmation du dossier • L'évaluation initiale • La revue de l'évaluation <p>4.2 Demande de certification et Analyse de la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajout des prérequis pour la certification Qualiopi • Preuve du client de son existence juridique • NDA ou Demande de NDA - Nouveaux entrants • Le certificat ne peut être délivré tant que le NDA n'est pas fourni à CERTIFOPAC - Ajout de mentions spécifiques aux organismes localisés à l'étranger • Posséder une adresse en France • Déclarer un représentant domicilié en France, qui sera obligatoirement présent lors de l'audit <p>4.3 Contrat de certification (anciennement 4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus de proposition commerciale mais devis contractuel faisant office de contrat de certification - Décision d'entreprendre la certification • Notification par e-mail de la recevabilité et d'entreprendre le cycle de certification <p>4.6 Cycle de certification (anciennement 4.7)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compétences des personnes intervenant dans le cycle de certification • Form 202 Critères de compétences • L'ordre de mission (Form 721) n'est plus situé dans le Dossier d'évaluation mais envoyé par e-mail aux auditeurs - Evaluation : Analyse des preuves & Echantillonnage • Pour chaque indicateur : échantillonnage fait par indicateur, pour chaque indicateur ; sur les éléments les plus pertinents et les plus récents - Traitement des Non-Conformités • Suite à la mise à jour du dossier d'évaluation : Ecart directement définis en fonction des réponses aux

questions posées par l'auditeur

- Modalités audit complémentaires

4.8 Revue de l'évaluation (en vue de la certification ; anciennement 4.9)

- Une décision de certification ne peut être prise que si les exigences de certification sont satisfaites.

8 Utilisation et références à la marque Qualiopi

- Form 727 Guide du certifié (à la version applicable) fourni au client avec son certificat

10.4 Activité de pré-audit (audit blanc) - Finalités

- Les résultats obtenus et les constats énoncés lors du pré-audit ne préjugent pas de ceux qui seront énoncés lors de l'audit initial. En effet, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

Mise à jour de la Pro 07 (06) selon les modifications suivantes :

2.1 Références

Ajout des références suivantes :

- « Charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable)
- Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01 (logo Qualiopi ; à la version applicable)
- Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance.

4.6 Evaluation

Modification de la grille récapitulative des indicateurs concernés pour chacune des catégories d'actions : Indicateurs 13 et 28 concernent la formation en situation de travail de manière générale (Alternance, stage, AFEST).

Modification de la grille des indicateurs spécifiques concernant les formations en situation de travail (indicateurs 13 et 28).

Traitement des non-conformités

Modification du paragraphe concernant l'envoi du rapport d'audit et du tableau des non-conformités relatif à la nouvelle procédure de certification.

Suppression de la mention d'envoi du rapport par l'auditeur relatif à la nouvelle procédure de certification.

V6 11/01/2021

4.7 Fin de l'évaluation

Ajout de la notion de responsable d'audit.

Modification de la notion d'achèvement de l'audit : envoi du rapport finalisé par CERTIFOPAC et non par l'auditeur, relatif à la nouvelle procédure de certification.

4.12 Surveillance

Ajout de la mention de requalification des NCmin identifiées à l'audit initial et NCmaj si elles n'ont pas été traitées.

8. Utilisation et références à la marque Qualiopi

Ajout des références suivantes :

Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01 (logo Qualiopi ; à la version applicable)
« Charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable).

Annexe 2 – COVID19

Ajout de la référence suivante :

Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance.

Modification des dates mentionnées relatives à l'arrêté du 07 décembre 2020.

Suppression du paragraphe « Nouveaux délais de traitements des non-conformités ».

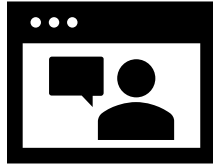
V7 21/01/2021

Ajout du sommaire.

Ajour du paragraphe Historique des versions.

V8 19/07/2021

Ajout en partie 4.6. d'un paragraphe « Demande de replanification de l'audit » précisant les modalités permises afin de replanifier un audit déjà programmé.



Annexe 1 – Modalités de réalisation des audits à distance

Définition

Un audit à distance remplace un audit sur site. Il peut être réalisé avec différentes TIC (Technologies de l'information et de la communication) dans le but de :

- Examiner des documents ;
- Interviewer les audités ;
- Restituer des constats ;

Durée

Le temps de l'audit à distance est le même que celui de l'audit sur site. L'audit à distance n'est pas destiné à réduire la durée de l'audit, seuls les temps de déplacement sont impactés : pour un audit donné comprenant de l'audit à distance, la durée totale ne doit pas être inférieure à celle du même audit qui aurait été réalisé en présentiel.

Il faut compter un laps de temps supplémentaire pour la préparation de l'audit à distance. Un rendez-vous est fixé par l'auditeur avec le client afin de vérifier la faisabilité technique de celui-ci.

Modalités

L'auditeur et l'audité peuvent effectuer l'audit à distance à partir d'un bureau ou d'un autre endroit approprié, dans le respect des règles de confidentialité, de sécurité, de tranquillité et de protection des données.

Revue de la demande

Analyse de faisabilité

Lors de la revue de la demande client, le chargé de la demande informe le client de la possibilité de réaliser une partie des audits à distance (Lorsque cela est possible et dans le respect du programme de certification).

Le chargé de la demande propose au client d'évaluer la faisabilité de cet audit, en faisant remplir un formulaire en ligne permettant de s'assurer que le client :

- Dispose des éléments techniques suivants :
 - Ligne téléphonique permettant une conversation de bonne qualité
 - Ligne internet permettant un échange fluide par visio-conférence (Connexion ADSL au minimum)
 - Logiciel de visioconférence (Un logiciel vous sera proposé par CERTIFOPAC)
 - Une webcam fonctionnelle
 - Un micro fonctionnel
- Autorise CERTIFOPAC à réaliser des captures d'écran et/ou enregistrements vidéo/audio et/ou des enregistrements de preuves de la réalisation d'audits à distance. Ces éléments sont uniquement destinés à alimenter le rapport d'audit et sous soumis à une stricte confidentialité (Cf. CGV Article 15)
- Autorise CERTIFOPAC à recueillir et traiter les données issues d'un audit à distance dans le respect des règles en matière de protection des données et secret professionnel.

NB1 : Le remplissage de ce formulaire vaut accord mutuel préalable entre CERTIFOPAC et le demandeur quant à la réalisation de l'audit à distance.

NB 2 : En cas de non-respect des mesures relatives à la réalisation de l'audit à distance et définies par CERTIFOPAC, l'audit sera réalisé sur site.

NB 3 : En l'absence d'accord sur l'utilisation des TIC pour la réalisation de l'audit à distance, l'audit sera réalisé sur site.

Le chargé de la demande, sur la base des éléments renseignés par le client dans le formulaire de demande de certification (FEB), alimente également une analyse de risque spécifique au client, dans la revue. Les éléments pouvant documenter les risques encourus sont les suivants :

- Maturité du système ou de l'organisation à auditer

- Niveau de risque du secteur d'activité
- Complexité de l'activité du client
- Périmètre de certification

Identification de la technologie utilisée

La technologie de visioconférence utilisé par CERTIFOPAC est ZOOM. Si l'usage de ZOOM s'avère inadapté, notamment lors de la réalisation des tests, l'usage de la technologie du client est envisageable. Dans ce cas, l'information de l'usage de la technologie du client doit être indiquée dans le rapport d'audit.

Dans le cas où la technologie utilisée est celle du client, ce dernier est responsable des paramètres de sécurité et de confidentialité liés à l'outil utilisé.

Rappel : l'auditeur ne peut décider de son propre chef d'utiliser d'autres outils que ceux autorisés par CERTIFOPAC.

Planification et réalisation des audits

Après signature de la proposition commerciale, le chargé de la revue de demande choisi un auditeur qualifié pour réaliser un audit à distance.

CERTIFOPAC précise dans l'ordre de mission (ODM ; Form 721) transmis à l'auditeur, les parties d'audit réalisées à distance (activités/sites), ainsi que la technologie à utiliser ainsi que la durée totale dédiée à l'audit à distance. Il joint à l'ODM la présente procédure pour application.

En recueillant des informations plus détaillées sur le client, l'auditeur peut réévaluer les risques et opportunités liées à l'utilisation prévue des Technologies d'information et communication (TIC) dans l'audit.

Il adapte le plan d'audit en conséquence, en collaboration avec le client, et en respectant la durée d'audit initialement prévue.

Dans le cas où l'audit ne peut pas être réalisé à distance, contrairement à ce qui était initialement prévu dans la proposition commerciale ou la revue de la demande, l'auditeur doit motiver ce changement auprès de CERTIFOPAC qui en conservera la trace.

L'auditeur planifie des tests préalables avec le client, sur la base des modes opératoires des technologies utilisées pour vérifier la faisabilité de l'audit. Il s'assure que les équipements et les logiciels sont compatibles et fonctionnent en réseau avec ses propres équipements. Il est nécessaire de les tester suffisamment tôt en amont de l'audit pour identifier et résoudre les problèmes techniques éventuels ou pour prévoir une solution de remplacement :

- L'utilisation de la technologie du client : le client doit transmettre à l'auditeur le mode opératoire de cette technologie et l'auditeur doit s'assurer en amont de l'utilisation des technologies, qu'il a reçu les autorisations nécessaires de la part du client.
- Un audit en présentiel de substitution si aucune solution technologique de remplacement n'est possible.

L'auditeur informe par mail CERTIFOPAC en cas de dysfonctionnement des outils et de l'option retenue en conséquence.

L'auditeur respecte le déroulé du plan d'audit. Si des modifications ont lieu, en accord avec le responsable d'audit et le client, le plan d'audit doit être modifié en conséquence.

Le responsable de l'audit précise dans le rapport d'audit :

- Les parties d'audit ayant donné lieu à l'audit à distance
- L'efficacité de l'utilisation des outils
- Les préconisations pour les prochains audits quant à la réalisation d'audit à distance : les risques, les écarts, les points sensibles, la complexité de l'organisme, etc.

Evaluation des risques liés à l'utilisation des TIC (IAF MD 4)

Faisabilité bonne	Le client a donné son accord pour l'usage de TIC dans le cadre d'audit à distance, via le formulaire de faisabilité en ligne.
Faisabilité moyenne	Le client a donné son accord pour l'usage de TIC dans le cadre d'audit à distance, mais a fait part de difficulté ou d'inquiétude à CERTIFOPAC quant à la faisabilité.
Faisabilité faible	Le client n'a pas donné son accord pour l'usage de TIC dans le cadre d'audit à distance.
Risque faible	<ul style="list-style-type: none"> Entrevues avec des audités qui sont habitués à la visioconférence. Entrevues ou réunions qui se déroulent habituellement dans une salle de réunion où des présentations sont faites et des documents sont examinés. Examen de données provenant de bases de données, avec sélection et test sur des échantillons dans les outils informatiques. Examen des documents papier existants par caméra ou scanner.
Risque moyen	<ul style="list-style-type: none"> Entrevues avec des audités qui ne sont pas habitués à la visioconférence. Visites avec transmission vidéo, évaluation de la disposition opérationnelle des postes et lieux de travail (plateformes pédagogiques, etc.).
Risque fort	<ul style="list-style-type: none"> Entrevues avec des audités qui ne sont pas habitués à la visioconférence. L'activité du client ne permet pas la réalisation d'audit à distance Lorsque les exigences de confidentialité ne peuvent être satisfaites par des techniques à distance.

Tableau croisé	Faisabilité faible	Faisabilité moyenne	Faisabilité Bonne
Risque Fort	Défavorable	Défavorable	Défavorable
Risque moyen	Défavorable	Favorable	Favorable
Risque faible	Défavorable	Favorable	Favorable

Exigences techniques pour l'utilisation des TIC

CERTIFOPAC définit les caractéristiques techniques nécessaires à la réalisation d'audit à distance

- La capacité à visualiser le visage de l'auditeur et des audités
- La capacité à effectuer des enregistrements (capture d'écran)
- Le partage de fichiers
- Le partage d'écran

Ces caractéristiques permettent de conduire l'évaluation de manière à effectuer des observations, des interviews et des revues documentaires.

Le client indique qu'il dispose d'une connexion internet lorsqu'il émet une demande de certification. La liaison internet doit être vérifiée par l'auditeur avec le client avant de réaliser l'audit.

L'auditeur de CERTIFOPAC s'engage à avoir une connexion internet suffisamment puissante pour conduire l'audit via un logiciel de partage d'écran. Dans le cas où l'audité ne serait pas en mesure d'établir une connexion internet suffisamment bonne, CERTIFOPAC proposera de conduire l'audit par téléphone avec envoi des pièces demandées pour l'audit par mail.

Lors de la préparation de l'audit, le responsable d'audit vérifie la compatibilité de la technologie utilisée avec son matériel.

Rappel : l'auditeur ne peut décider de son propre chef d'utiliser d'autres outils que ceux autorisés par CERTIFOPAC.

Surveillance et renouvellement

Pour toute demande portant sur la réalisation d'un audit de surveillance, il n'y a pas de limitation de durée de l'audit à distance. La durée retenue doit respecter les critères du § 5 et doit s'attacher à prendre en compte les préconisations du responsable d'audit enregistrées dans le rapport d'audit à l'issue de l'audit précédent.

Annexe 2 – COVID-19 : Modalités exceptionnelles de certification et d'audit Qualiopi jusqu'au 1^{er} janvier 2022

Pour donner suite à la crise du COVID-19 et en application des textes suivants :

- **Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle,**
- **Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.**
- **Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance**

Certaines modalités de certification et d'audits Qualiopi sont modifiées jusqu'au 1^{er} janvier 2022.

Durée de validité du certificat Qualiopi

Les **organismes qui disposeront d'un certificat émis avant la date du 1er janvier 2021, conserveront celui-ci non pas 3 ans, comme prévu initialement, mais 4 ans.**

Tout certificat délivré à partir du 1^{er} janvier 2021 ne pourra bénéficier de cet allongement de validité exceptionnel.

Réalisation de l'audit initial à distance

Les audits initiaux planifiés jusqu'au 31 décembre 2021 pourront être réalisés à distance. Dans ce cas, **l'audit de surveillance** aura lieu, lui, **obligatoirement sur site.**

Le choix de la réalisation de l'audit initial à distance est décidé en accord avec l'organisme.

CERTIFOPAC se réserve le droit de refuser la réalisation d'audit à distance dans les cas suivants :

- En fonction des résultats de l'analyse de risque de CERTIFOPAC pour la réalisation de l'audit à distance,
- Non-accord de l'organisme pour la réalisation de l'audit à distance,
- Absence ou manque de moyens ou compétences techniques compatibles avec la réalisation de l'audit à distance,

Pour plus de précisions concernant la réalisation des audits à distance, consulter l'annexe 1 de cette procédure.

L'audit de surveillance pour les certifiés avant 2021

Pour l'ensemble des organismes étant **certifiés avant le 1er janvier 2021**, le créneau de réalisation des audits de surveillance est allongé. Ainsi, pour ces organismes, **l'audit de surveillance** pourra être réalisé entre **le 14e et le 28e mois** suivant la **date d'obtention de la certification.**

Ce point concerne uniquement les organismes certifiés avant 2021 qui bénéficieront d'un certificat d'une validité de 4 ans au lieu de 3.

Cette disposition ne s'applique pas aux organismes certifiés à partir du 1er janvier 2021.

Validité du certificat en cas de transfert de certification

Dans le cas où **l'organisme certificateur perd son accréditation ou cesse son activité**, les **certificats** délivrés par ledit organisme restent **valides** pendant la durée du transfert de certification pour une période maximum de **six mois.**