

DISPOSITIF DE CERTIFICATION

Un signe de qualité en réponse à la loi du 5 septembre 2018
"Pour la liberté de choisir son avenir professionnel" pour les
prestataires d'actions concourant au développement des
compétences (PAC)

Référence : CPS RNCQ DR 01 - REV04



SOMMAIRE

À PROPOS D'I.CERT	p 3
CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE	p 4
1. PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION QUALIOPi*	p 5
2. INFORMATIONS DISPONIBLES SUR WWW.ICERT.FR OU SUR DEMANDE	p 5
3. LEXIQUE	p 6
4. LA CERTIFICATION QUALIOPi* PAR I.CERT	p 7
4.1. Processus général	p 7
4.2. Emission de la demande de certification – Etape 0	p 8
4.3. Dossier de certification et recevabilité – Etape 1	p 8
4.3.1. Dossier de certification	p 8
4.3.2. Instruction administrative du dossier de certification et recevabilité	p 8
4.4. La certification Qualiopi* – Etape 2	p 9
4.4.1. Planification et préparation de l'audit	p 9
4.4.2. Périmètre de l'audit	p 9
4.4.3. Durées d'audit	p 10
4.4.4. Echantillonnage pour les PAC multisites*	p 10
4.4.5. Réalisation de l'audit	p 11
Règles d'audit	p 11
Réunion d'ouverture	p 11
Investigations de l'auditeur	p 11
Réunion de clôture	p 12
4.4.6. Décision de certification	p 12
Réponse aux non-conformités* et diffusion du rapport	p 12
Prise de décision	p 12
Traitement des non-conformités	p 13
4.5. Surveillance – Etape 3	p 13
4.5.1. Surveillance de base	p 13
4.5.2. Cas des extensions	p 14
4.6. Renouvellement – Etape 4	p 14
5. TRANSFERT DE CERTIFICATION	p 14
6. MODALITÉS DE RÉCLAMATION ET DE TRAITEMENT DES APPELS	p 15
6.1. Réclamation	p 15
6.2. Appel	p 15
7. UTILISATION DU CERTIFICAT, DU LOGO ET DE LA MARQUE I.CERT	p 15
8. UTILISATION DE LA MARQUE QUALIOPi	p 15
9. CONFIDENTIALITÉ	p 15
10. MODIFICATION DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION	p 15

À PROPOS D'I.CERT

Un large panorama métier

I.Cert est un institut de certification référent pour son expertise acquise dans les domaines de la formation professionnelle, des polluants du bâtiment, de l'efficacité énergétique et de l'accessibilité. Il figurait dans la liste des premiers organismes de certification référencés par le CNEFOP puis des accrédités par le Cofrac (certification de produits et services, n°5-0531, portée disponible sur www.cofrac.fr) pour ses certifications dédiées à la formation professionnelle.

I.Cert est reconnu pour ses valeurs d'impartialité, de transparence, d'intégrité, la qualité humaine forte de ses équipes.

L'expertise de la certification des organismes de formation

Ainsi, I.Cert travaille avec des auditeurs réguliers, issus du milieu de la formation professionnelle, avec une bonne connaissance des exigences et des enjeux particuliers liés à ce domaine. Tous ont l'expérience pratique des audits sur le terrain et d'interventions au sein de prestations de développement des compétences, requises dans le référentiel Qualiopi*.

Une organisation efficiente et pérenne

I.Cert inclut dans sa démarche des services supplémentaires qui visent à fluidifier les dispositifs pour ses clients : services numériques en ligne pour un dossier de candidature simple et rapide, forte réactivité dans le traitement des dossiers et écoute active. De dimension nationale, I.Cert dispose aussi de 20 centres régionaux en France grâce à l'appui logistique d'un groupe leader dans l'analytique.

Avec les acteurs du développement des compétences, nous souhaitons transformer la certification Qualiopi* en signe de valeur des actions de formation (AF), de bilan de compétences (BC), de validation des acquis de l'expérience (VAE) et d'apprentissage (CFA).



CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

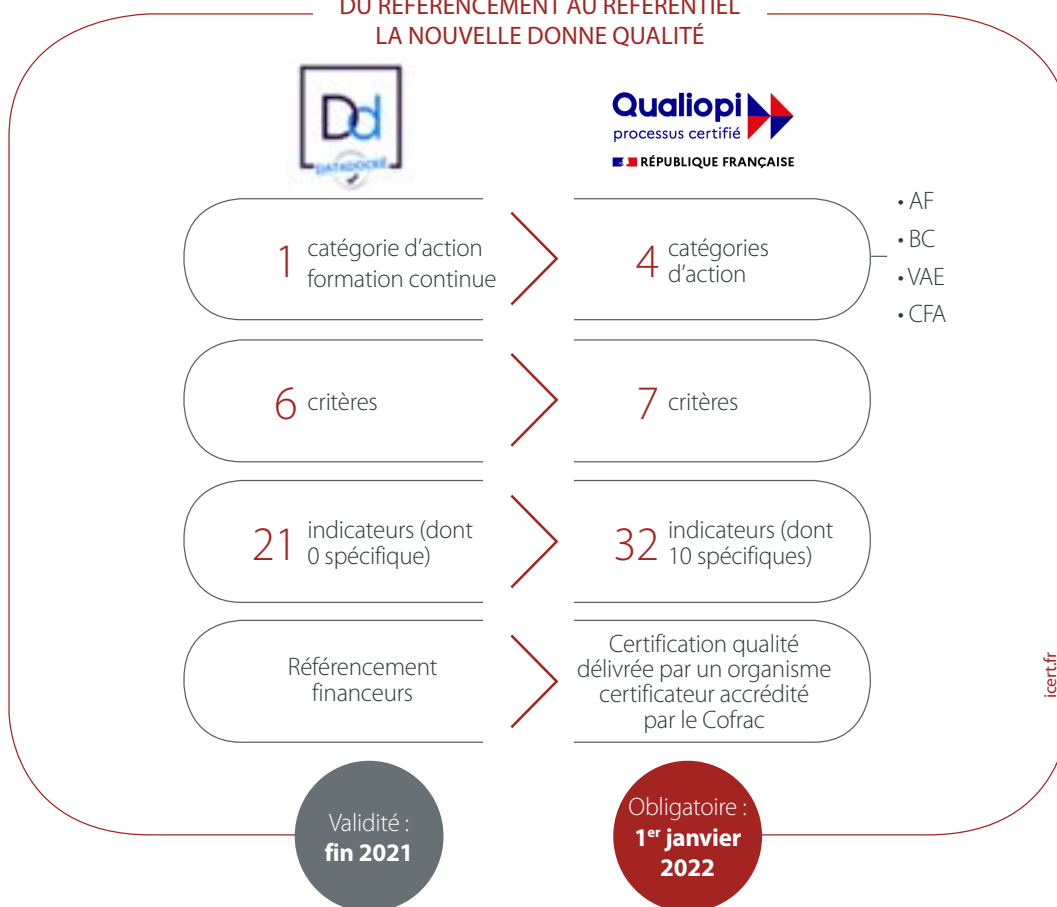
La Loi « Avenir professionnel » redessine le paysage de la formation professionnelle et de l'apprentissage avec la volonté de capitaliser sur la qualité des actions. La publication des décrets et arrêtés du 6 juin 2019, en partie modifiés par le décret du 22 juillet 2020 (n°2020-894) et l'arrêté du 24 juillet 2020, officialise l'obligation de certification au 1^{er} janvier 2022 pour tous les organismes qui souhaitent bénéficier de fonds publics ou paritaires.

LES PRINCIPAUX TEXTES

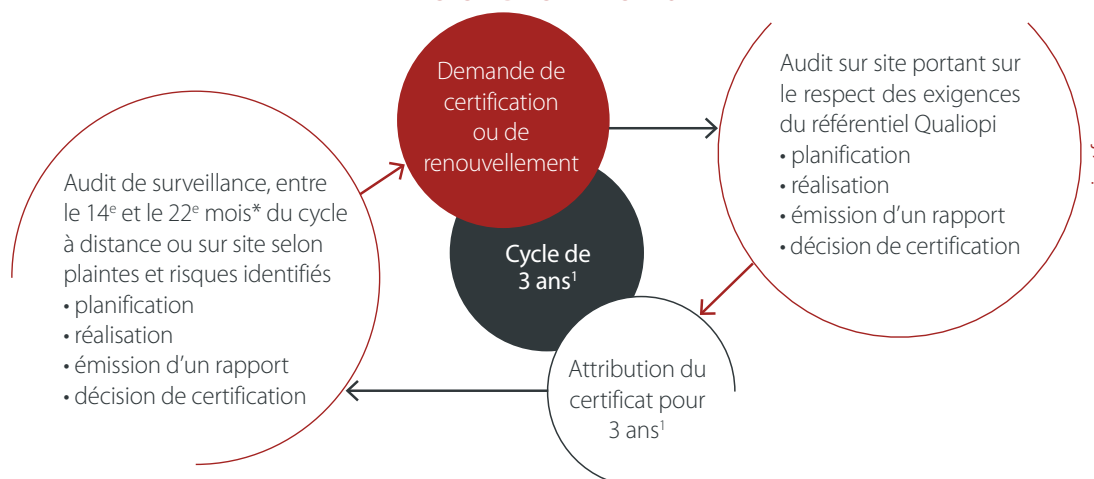


- DÉCRETS**
- Qualité des actions de formation professionnelle
 - Référentiel national de certification qualité (Qualiopi*)
- ARRÊTÉS**
- Modalités d'audit associées au référentiel
 - Exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs

DU RÉFÉRENCIEMENT AU RÉFÉRENTIEL LA NOUVELLE DONNE QUALITÉ



CYCLE DE CERTIFICATION



¹ Conformément au décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle, si la certification est obtenue avant le 1^{er} janvier 2021, elle est valide pour 4 ans. L'audit de surveillance est alors réalisé entre le 14^e et le 28^e mois, et l'audit de renouvellement au cours de la quatrième année du cycle de certification. Conformément à l'arrêté du 24 juillet 2020 modifié par l'arrêté du 7 décembre 2020 l'audit initial réalisé avant le 1^{er} janvier 2022 peut être réalisé à distance. Dans ce cas, l'audit de surveillance devra être réalisé sur site.

1 - PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION QUALIOPi*

Le présent référentiel de certification décrit les dispositions mises en œuvre par I.Cert pour délivrer la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences (PAC), en réponse aux exigences du décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national de certification mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail.

Tous les PAC, quel que soit leur secteur d'activité, sont éligibles à la présente certification, ce qui recouvre les catégories d'action suivantes, conformément à l'article L. 6313-1 du Code du travail :

- les actions de formation (AF) ;
- les bilans de compétences (BC) ;
- les actions permettant de valider les acquis de l'expérience (VAE) ;
- les actions de formation par apprentissage (CFA).

Ces actions peuvent être réalisées en présentiel ou en multimodal*. La certification peut porter sur une ou plusieurs catégories d'actions de développement des compétences.

Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.

Les exigences de certification sont décrites dans le référentiel des exigences pour la certification des PAC.

Note : dans le présent document, les termes marqués d'un astérisque* sont définis dans [le lexique](#).

2 - INFORMATIONS DISPONIBLES SUR www.icert.fr OU SUR DEMANDE

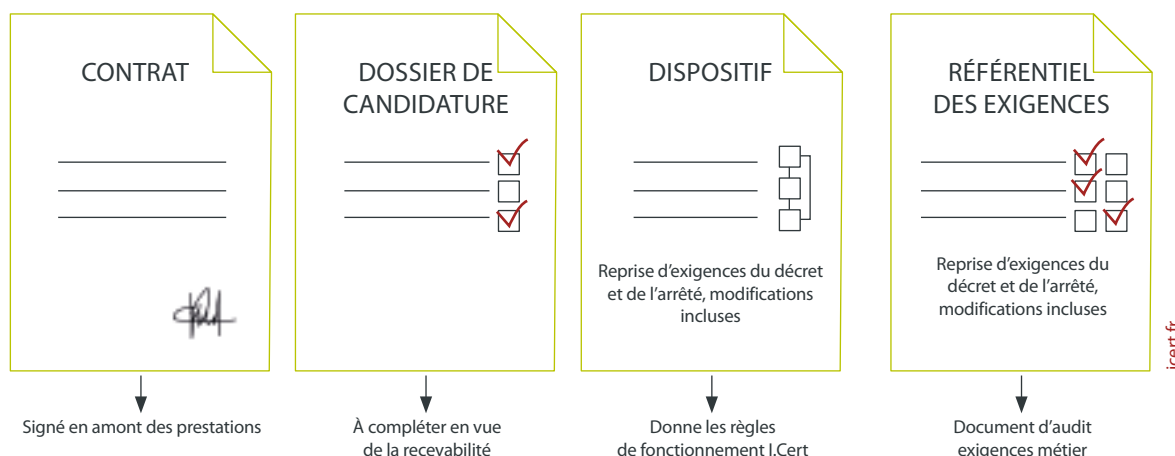
Les dispositions mises en œuvre par I.Cert pour procéder à la certification Qualiopi* sont décrites dans le présent document.

Le référentiel de la certification Qualiopi* d'I.Cert est constitué des documents suivants :

- le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;
- le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- le décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle ;
- 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 ;
- l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs ;
- l'arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance ;
- le guide de lecture de la DGEFP visé par l'article L. 6316-3 du Code du travail ;
- le dispositif de certification CPS RNCQ DR 01 ;
- le référentiel des exigences CPS RNCQ DR 02.

Ces deux documents sont autoportants et reprennent les exigences, modifications incluses, du décret n°2019-565, de l'arrêté et du guide de lecture et constituent les dispositions de certification d'I.Cert.²

PRINCIPAUX DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE POUR UN PAC



² En cas de divergence entre le guide et le dispositif ou le référentiel, due en particulier à un délai de mise à jour à la suite de la publication d'une nouvelle version du guide, c'est le contenu de ce guide de lecture qui fait foi.

Les différents documents disponibles sont :

- le contrat de certification CPS RNCQ FC 01 ;
- la procédure de transfert de certification CPS GEN PR 02 ;
- la procédure générale de suspension et retrait de certificat GEN PR 02 ;
- la procédure d'appel à la décision de certification CPS GEN PR 01 ;
- l'annuaire des certifiés ;
- la grille tarifaire ;
- les règles d'usage du logo et de la marque Qualiopi.

3 - LEXIQUE

Comité de certification : comité chargé d'examiner et de valider le concept de certification mis en place, d'examiner et d'approuver les modalités en matière de décision de certification, d'examiner et d'approuver le dispositif de certification, d'approuver toute évolution proposée du dispositif de certification, d'assurer le suivi des activités de certification, notamment dans la prévention des conflits d'intérêt. En outre, ce comité peut être chargé, dans le cas de complexité particulière, d'émettre un avis consultatif sur les attributions, suspensions, retraits, renouvellements des certifications. Cet avis est communiqué au comité de décision*.

Il est composé de membres représentant les collèges suivants : utilisateurs, représentants des utilisateurs ; PAC, représentants des PAC, syndicats ; administration, financeurs ; représentants d'Il.Cert.

Comité de décision : instance en charge de prendre la décision de certification, sur la base du dossier de certification, du rapport d'audit, des réponses aux écarts éventuels et à l'avis consultatif éventuel du comité de certification*. Il est composé du directeur général d'Il.Cert et de délégués identifiés, salariés d'Il.Cert.

Constat d'audit : résultat de l'évaluation des preuves d'audit recueillies par l'auditeur, établi sur la base de ses investigations et s'appuyant sur les exigences du référentiel de certification. Les différentes typologies de constats d'audit, pour la certification Qualiopi*, sont les suivantes :

- **point fort**, constat d'audit sur lequel le PAC se distingue par une pratique, méthode ou technique performante, au-delà de l'exigence du référentiel ;
- **non-conformité**, écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs* du référentiel ; dite **mineure** s'il s'agit de la prise en compte partielle d'un indicateur* ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée ; dite **majeure** s'il s'agit de la non prise en compte d'un indicateur* ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Note : le référentiel des exigences de la certification Qualiopi* précise, pour chaque indicateur*, ce qui permet de trancher entre une non-conformité mineure* et une non-conformité majeure*, le cas échéant.

Indicateur : exigence d'appréciation des critères du référentiel Qualiopi* mentionnés à l'article R. 6316-1 du Code du travail. Il y a 32 indicateurs au sein du référentiel Qualiopi*, dont 22 communs et 10 spécifiques.

Lever : action pour l'organisme certificateur de clôturer une non-conformité. Pour lever une non-conformité, les réponses à l'écart doivent être mises en place et des preuves permettent de valider la mise en œuvre effective des actions définies.

Multimodal : combinaison de plusieurs modalités et moyens de développement des compétences, mis à disposition auprès d'un apprenant pour lui permettre de réaliser son apprentissage dans les meilleures conditions possibles, en matière de lieux, de temps, de supports et d'outils numériques.

Multisite : un PAC est dit multisite s'il dispose de plusieurs sites et si les exigences suivantes sont respectées :

- il possède un seul et unique système qualité ;
- il identifie sa fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- une fonction centrale régit plusieurs sites et a l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- tous les sites sont inclus dans le programme de surveillance du PAC, dont la fonction centrale est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites, veille à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et est capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Un PAC multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou

contractuel avec la fonction centrale du PAC.

PAC : prestataire d'actions concourant au développement des compétences, ayant déposé une déclaration d'activité auprès de l'autorité administrative, comme le prévoit l'article L. 6351-1 du Code du travail.

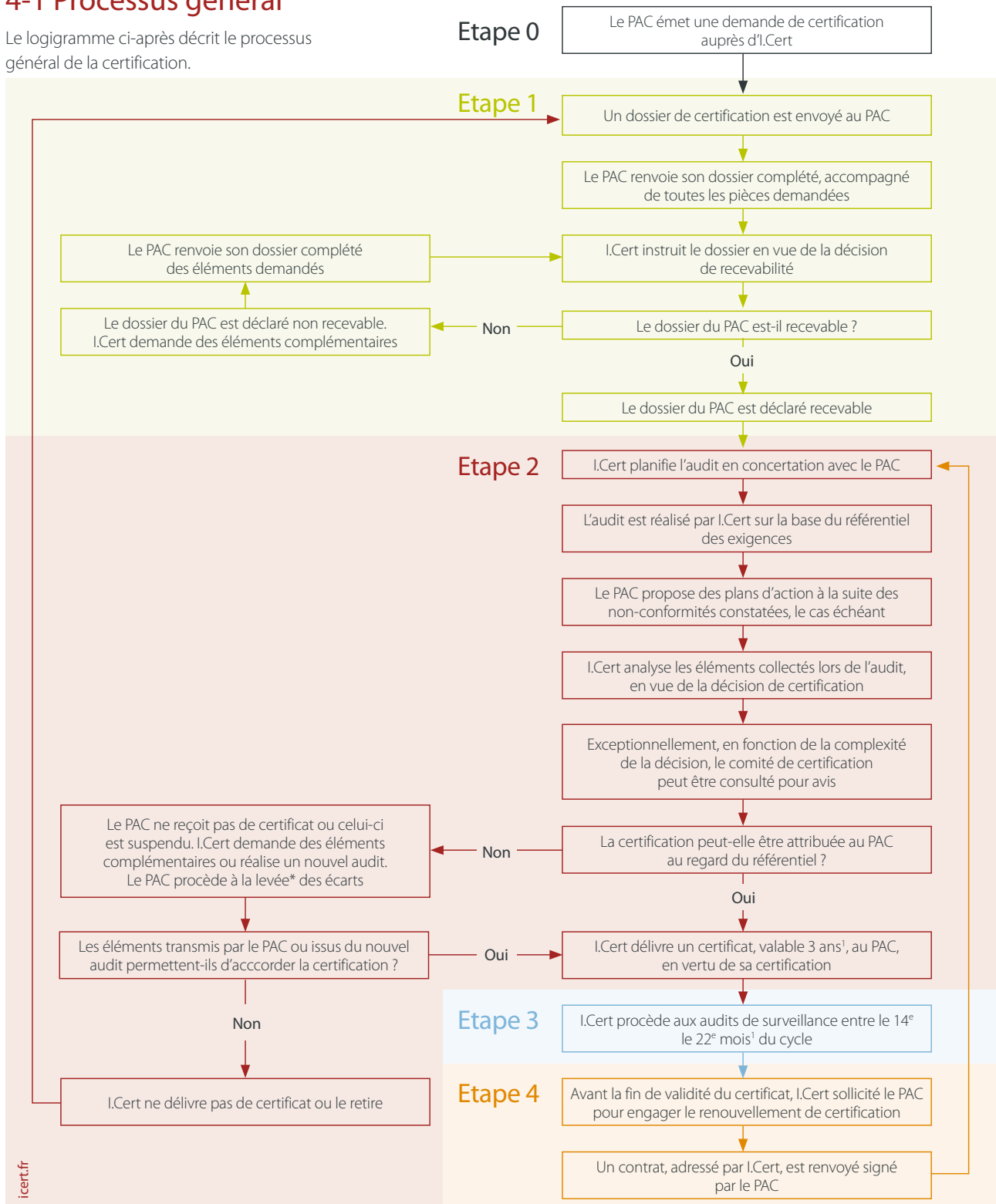
Qualiopi : référentiel national de certification qualité des PAC, défini en annexe du décret n°2019-565 du 6 juin 2019.

Site : lieu caractérisé par la présence régulière de personnel permanent, ayant tout ou partie d'activité administrative, commerciale ou d'ingénierie, entrant dans le champ de la certification.

4 LA CERTIFICATION QUALIOPi* PAR I.CERT

4-1 Processus général

Le logigramme ci-après décrit le processus général de la certification.



icert.fr

4-2 Emission de la demande de certification – Etape 0

Cette étape permet au PAC de manifester sa demande de :

- certification initiale ;
- déménagement ;
- renouvellement de certification ;
- transfert de certification ;
- modification de la portée de la certification.

Le PAC candidat peut effectuer sa demande de certification par :

- Internet, sur www.icert.fr ;
- courrier électronique, à contact@icert.fr ;
- contact commercial ;
- téléphone, au 02 90 09 35 02.

Chaque demande de certification, émise par un PAC, est associée à un unique numéro d'enregistrement de déclaration d'activité ou NDA – prévue à l'article [L. 6351-1 du Code du travail](#) – ou en cours d'enregistrement. Si un PAC a un NDA et qu'il reçoit des fonds mutualisés ou publics (cf. article [L. 6316-1 du Code du travail](#)), il est soumis à l'obligation de certification. Il y a donc autant de demandes de certification que de numéros d'enregistrement de déclaration d'activité (NDA).

Note : les organismes sous-traitants n'ont pas d'obligation de certification. Si un PAC sous-traite une partie de ses activités, il devra démontrer qu'il en assure la maîtrise.

4-3 Dossier de certification et recevabilité – Etape 1

4-3-1 DOSSIER DE CERTIFICATION

Le dossier de certification Qualiopi* est envoyé par I.Cert au PAC candidat. Il contient les éléments suivants :

- le référentiel des exigences ;
- le dispositif de certification ;
- le contrat de certification et ses annexes ;
- une proposition commerciale.

Le PAC demandeur de la certification :

- renvoie le dossier de candidature avec les pièces demandées ;
- envoie le contrat de certification complété, daté et signé ;
- effectue le règlement des frais d'instruction du dossier de candidature.

4-3-2 INSTRUCTION ADMINISTRATIVE DU DOSSIER DE CERTIFICATION ET RECEVABILITÉ

A réception, I.Cert s'assure que le dossier de certification est complet et renseigné.

I.Cert vérifie également que les renseignements complétés et que les pièces justificatives transmises sont conformes à la demande et aux exigences de la certification. La décision de recevabilité par I.Cert intervient au plus tard 15 jours calendaires après la réception du dossier de certification complet envoyé par le PAC.

I.Cert procède à l'enregistrement de la recevabilité.

- Lorsque **le dossier est complet et conforme**, I.Cert prononce sa **recevabilité positive** et la notifie au PAC par écrit. C'est également à ce moment que le contrat signé par le PAC est conclu par I.Cert et renvoyé au PAC. La recevabilité positive d'un PAC, pour la certification Qualiopi*, fait l'objet d'une communication sur www.icert.fr.
- Lorsque le **dossier est incomplet ou insuffisant**, I.Cert procède à une **demande d'informations complémentaires** auprès du PAC, afin de s'assurer que celui-ci dispose des compétences et moyens nécessaires à la certification dans ce champ. Lorsque les éléments attendus sont transmis, I.Cert procède à une nouvelle instruction du dossier. Sans nouvelles du PAC et s'il ne transmet pas les éléments demandés dans un délai de 4 mois, la procédure de certification est abandonnée. I.Cert en informe le PAC par écrit et procède à l'archivage du dossier. Si le PAC souhaite la certification, il doit alors demander un nouveau dossier.

I.Cert se réserve le droit de refuser une demande de certification et informe le PAC candidat des raisons qui ont conduit à cette décision. Le PAC a la possibilité de faire appel de la décision prise.

4-4 La certification Qualiopi* – Etape 2

4-4-1 PLANIFICATION ET PRÉPARATION DE L'AUDIT

Après confirmation de la recevabilité du dossier, I.Cert propose, dans un délai maximal de 30 jours calendaires, une date de réalisation de l'audit en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par le PAC, en concertation avec ce dernier, avec une proposition d'auditeur.

Les auditeurs sont affectés à une mission d'audit en fonction :

- de leur indépendance vis-à-vis du PAC concerné ;
- de la disponibilité aux dates prévues ;
- de leurs zones d'intervention géographique dans le cas d'un audit sur site.

Pour la prévention de conflits d'intérêt et l'indépendance vis-à-vis d'intérêts commerciaux de concurrence, de prise en compte de l'impartialité, il est laissé à l'auditeur la possibilité de refuser l'audit d'un PAC ou à un PAC la possibilité de récuser un auditeur. Cette démarche doit être communiquée à I.Cert par écrit dans les plus brefs délais. Une nouvelle planification est alors envisagée.

I.Cert envoie au PAC, une notification d'audit, reprenant notamment les éléments suivants : les dates d'audit retenues ; le lieu ; les horaires ; la portée de la certification ; le nom du ou des auditeurs, leurs coordonnées et leur profil ; les modalités de l'audit.

I.Cert envoie à l'auditeur, une commande de prestation, reprenant notamment les éléments suivants : le nom et les coordonnées du PAC à auditer ; le lieu ; le périmètre de la certification.

Les dates d'audit, ainsi que l'organisation logistique (hébergement, repas) sont définies entre l'auditeur et le PAC.

L'auditeur communique un plan d'audit au PAC, au plus tard 8 jours calendaires avant l'audit. Ce document vise à planifier le déroulement de l'audit aux dates prévues et reprend de manière synthétique les points à auditer. Il détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer – identifiées en concertation avec le PAC – et précise les indicateurs* du référentiel Qualiopi* concernés par l'audit.

4-4-2 PÉRIMÈTRE DE L'AUDIT

L'audit consiste à vérifier la conformité, la pertinence et l'application des dispositions prises par le PAC au regard des exigences de la certification Qualiopi* applicables à la demande de certification du PAC (parmi les 7 critères et 32 indicateurs*).

L'audit initial permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences requises. L'audit de surveillance permet de s'assurer de la bonne application du référentiel.

Le PAC s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur pour l'ensemble de ses activités, qui ne font pas partie des missions de vérification de l'auditeur, ce qui comprend notamment : le règlement européen pour la protection des données (RGPD), l'égalité des chances et l'égalité d'accès (égalité entre les femmes et les hommes, handicap, lutte contre les discriminations), incendie.

4-4-3 DURÉES D'AUDIT

Les durées d'audit applicables aux différents types d'audit possibles sont définies dans le tableau ci-dessous, selon le nombre de sites concernés, selon le chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, définies à l'article L. 6313-1 du Code du travail, et selon les catégories d'action pour lesquelles le PAC souhaite être certifié. Le chiffre d'affaires retenu est celui du dernier bilan pédagogique et financier disponible, relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences.

DURÉES D'AUDIT

	CA (en euros)	DURÉE DE BASE	L.6313-1-1° ACTION DE FORMATION	L.6313-1-2° BILAN DE COMPÉTENCES	L.6313-1-3° VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE	L.6313-1-4° APPRENTISSAGE	ECHANTILLONNAGE DE SITES
Initial générique/ Renouvellement	CA < 150 000	1 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour par site échantillonné
	150 000 ≤ CA < 750 000	1 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	
	CA ≥ 750 000	1,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 1 jour	
Initial aménagé ³	CA < 750 000	0,5 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour	
	CA ≥ 750 000		+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	
Surveillance	CA < 750 000	0,5 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0 jour	+ 0,5 jour	
	CA ≥ 750 000	1 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	+ 0,5 jour	

4-4-4 ECHANTILLONNAGE POUR LES PAC MULTISITES*

Si le PAC répond à la définition d'un multisite*, ce qui est vérifié en premier lieu lors de l'instruction du dossier, I.Cert audite un échantillonnage de sites, y compris en audit à distance, représentatifs de la variété des sites du PAC (fonctionnement, taille, catégories d'action), en complément de la fonction centrale. Il est impossible d'exclure un site du périmètre de la certification. Le PAC est tenu d'informer I.Cert de toute situation où son organisation ne répondrait plus à la notion de multisite telle que définie dans le lexique. Le nombre de sites à intégrer à l'échantillonnage est calculé selon le tableau suivant :

RÈGLES D'ÉCHANTILLONNAGE EN MULTISITE*

	NOMBRE DE SITES À AUDITER	PRÉCISIONS
Audit initial ou de renouvellement	Fonction centrale (1) + $\sqrt{\text{nombre total de sites}}$	La racine carrée est arrondie à l'entier le plus proche. Les sites à intégrer sont choisis aléatoirement par I.Cert qui peut décider d'auditer un site particulier si c'est pertinent et justifié. Si des prestations sont réalisées sur le même site que le site de la fonction centrale, alors ce dernier est inclus au nombre de sites. Sinon, il en est exclu.
Audit de surveillance	Fonction centrale (1) + $0,6 \times \sqrt{\text{nombre total de sites}}$	La racine carrée est arrondie à l'entier le plus proche. Les sites à intégrer sont choisis aléatoirement par I.Cert qui peut décider d'auditer un site particulier si c'est pertinent et justifié. L'audit comprend au moins un site non audité lors de l'audit précédent. Si des prestations sont réalisées sur le même site que le site de la fonction centrale, alors ce dernier est inclus au nombre de sites. Sinon, il en est exclu.

³ Uniquement applicable aux organismes disposant d'un signe de qualité (certification ou label) actif au moment de la demande de certification, et référencé par le CNEFOP comme satisfaisant au décret du 30 juin 2015. Le PAC peut aussi faire le choix d'être audité selon les durées d'audit initial générique. Pour un audit initial aménagé, l'audit ne porte que sur :

- les indicateurs* communs 1, 2, 11, 12, 22, 24, 25, 26, 32 du référentiel des exigences ;
- et sur les indicateurs* spécifiques applicables au prestataire ;
- les dispositions d'organisations.

4-4-5 RÉALISATION DE L'AUDIT

Règles d'audit

L'audit est réalisé en langue française, par les auditeurs proposés par I.Cert et validés par le PAC. Il se déroule sur une plage horaire raisonnable, par exemple les horaires d'ouverture du PAC. Il s'appuie sur le référentiel des exigences. Un audit couvre systématiquement toutes les catégories d'action réalisées par le PAC. Il y a autant d'audits (monosites ou multisites*) que de demandes de certification, c'est-à-dire de numéros de déclaration d'activité.

L'audit initial ou de renouvellement est réalisé sur site¹, dans les locaux du PAC. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'audit de surveillance est, par défaut, réalisé à distance¹. En revanche, l'audit de surveillance est réalisé sur site, intégralement ou pour une partie des sites échantillonnés pour le multisite⁴, dans les cas suivants :

- sur demande du PAC ;
- plaintes reçues et jugées recevables, selon la procédure GEN PS 03 – Gestion des réclamations et plaintes ;
- résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent, c'est-à-dire dans au moins un des cas suivants :
 - si 3 ou 4 non-conformités mineures* n'ont pas été levées* au moment de la prise de décision et nécessitent la vérification de la conformité sur site (note : le cas avec au moins cinq non-conformités mineures* ne donne pas lieu à certification, cf. [Décision de certification](#)) ;
 - si l'audit précédent a donné lieu à un nombre de non-conformités* supérieur ou égal à 11 (7 dans le cas d'un audit initial aménagé¹) ;
 - si un changement important, identifié par l'auditeur ou I.Cert, susceptible d'engendrer une baisse de la qualité, a eu lieu au sein du PAC (Le comité de décision* apprécie ce qui peut être considéré comme tel, constituant dans ce cas une jurisprudence).

Note : à la demande du PAC, un audit initial réalisé avant le 1^{er} janvier 2022 peut se dérouler en distanciel. Dans ce cas, l'audit de surveillance doit obligatoirement être réalisé sur site.

Le PAC doit faciliter le bon déroulement de l'audit et 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, notamment le personnel et la documentation. L'absence de preuves le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité*.

Réunion d'ouverture

Une réunion d'ouverture est effectuée par l'auditeur en début d'audit. Cette réunion permet de présenter les participants, de formuler l'objet de l'audit, de décrire les étapes du processus de certification et les règles de décision de certification, de valider le périmètre, de rappeler les règles d'identification des constats d'audits*, de confirmer le plan d'audit et de rappeler les règles d'usage du logo et de la marque.

Investigations de l'auditeur

La réalisation de l'audit sur site nécessite différents types d'actions de la part de l'auditeur, définies dans le tableau suivant :

CONTENU DES AUDITS

COMPOSANTE D'AUDIT	CONTENU DE L'AUDIT
Investigations de l'auditeur	<ul style="list-style-type: none">• Examen des dispositions documentées prises pour répondre aux indicateurs*• Examen du respect des dispositions d'organisation• Vérification documentaire par échantillonnage de la mise en œuvre de ces dispositions, à travers des actions conduites, pour identifier des éléments de preuve• Entretiens avec les personnes impliquées dans le processus de délivrance des prestations (exemples : dirigeant, responsable pédagogique, formateur, bénéficiaire)

⁴ Si l'auteur identifie que le risque est associé à un site en particulier, c'est ce site qui est audité. Si le risque concerne potentiellement plusieurs sites, on audit e la racine carrée du nombre de sites concernés, arrondie à l'entier le plus proche.

Au fur et à mesure de l'audit, l'auditeur enregistre les informations collectées au cours de ses investigations. Il notifie dans son rapport les constats d'audit.

Réunion de clôture

En fin d'audit, l'auditeur effectue une réunion de clôture qui permet de préciser les constats d'audit*. Pour chaque non-conformité mineure* ou majeure*, une fiche d'écart, permettant sa formalisation, est remise au PAC.

4-4-6 DÉCISION DE CERTIFICATION

Réponse aux non-conformités* et diffusion du rapport

A l'issue de l'audit, le PAC dispose de 21 jours calendaires pour transmettre à l'auditeur ses propositions de plan d'action à la suite des écarts, le cas échéant, en complétant les fiches d'écart.

L'audit conduit à la rédaction d'un rapport par l'auditeur. Celui-ci est soumis complet, avec les fiches d'écarts, dans les 15 jours calendaires après la réponse du PAC (plan d'action), au comité de décision* d'I.Cert pour analyse et prise de décision, et transmis au PAC.

Prise de décision

Lors de l'attribution de la certification, I.Cert envoie au PAC le logo Qualiopi au format électronique et les règles d'usage associées. Dans ce cas, l'annuaire des PAC est mis à jour sur www.icert.fr.

Prise de décision

A réception du rapport d'audit et des fiches de non-conformités incluant les plans d'action du PAC :

• **S'il n'y a pas de non-conformités majeures à lever***, alors le comité de décision prend une décision.

- La certification est **attribuée** (cas d'un audit initial) ou est **maintenue** (cas d'un audit de surveillance ou de renouvellement).

- **S'il existe des non-conformités mineures à lever***, le PAC propose un plan d'action qui doit être validé, puis mis en œuvre dans un délai maximal de 6 mois après la décision. I.Cert vérifie sa mise en œuvre lors de l'audit suivant. Si une non-conformité mineure ne peut être levée* lors de l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

• **S'il existe au moins une non-conformité majeure à lever***, la vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite par I.Cert sous 3 mois après avis du comité de décision, grâce à la réception par I.Cert d'éléments complémentaires⁵ ou la réalisation d'un audit complémentaire⁶. Passée cette vérification, le comité de décision prend une décision.

- Si la mise en œuvre des actions correctives est effective, les non-conformités sont levées et la certification est **attribuée** (cas d'un audit initial) ou est **maintenue** (cas d'un audit de surveillance ou de renouvellement).

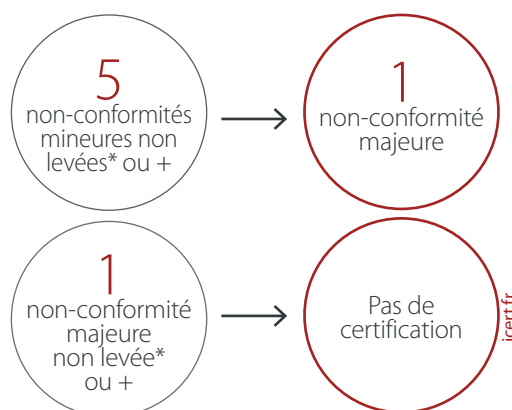
- Si les actions correctives n'ont pas été mises en œuvre, la certification **n'est pas attribuée** (phase initiale), est **suspendue** (phase de surveillance ou de renouvellement) ou **sa portée est réduite** (cas de non-conformités ne portant que sur certaines catégories d'action).

Après un nouveau délai maximal de 3 mois après cette décision :

- Si la mise en œuvre des actions est effective, le comité de décision décide d'attribuer la certification.

- Si les actions n'ont pas été mises en œuvre, le comité de décision décide du refus de certification. Pour poursuivre sa démarche de certification, le PAC a la possibilité d'effectuer une nouvelle demande de certification.

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



⁵ Transmission à I.Cert dans les meilleurs délais, des preuves écrites à la suite des actions décidées pour pallier aux non-conformités détectées ou à une demande explicite du comité de décision*.

⁶ L'audit complémentaire n'est réalisé que si c'est nécessaire au regard des éléments à vérifier, sur site ou à distance. La durée et le mode d'audit complémentaire sont définis par le comité de décision* au regard de son analyse du dossier. I.Cert informe le PAC des modalités de réalisation de cet audit et se consulte avec lui sur un délai de réalisation. Cet audit donne lieu à un rapport d'audit et le dossier fait l'objet d'une prise de décision.

Pour une non-conformité majeure* due à l'existence d'au moins 5 non-conformités mineures*, le fait de passer sous ce seuil de 5 permet de lever la non-conformité majeure* et laisse un délai de 6 mois à compter de la décision pour lever ces non-conformités mineures* résiduelles.

Pour les PAC multisites* :

- si une ou des non-conformités* sont identifiées sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites sont susceptibles d'être affectés par ces non-conformités*. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions ;

- au moment de la prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent une non-conformité majeure*, la certification est refusée à l'ensemble du PAC multisite* jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures satisfaisantes.

Traitement des non-conformités

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités* :

- pour une non-conformité mineure*, le plan d'action doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois. La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite lors de l'audit suivant. Si la non-conformité mineure* n'a pas été levée* au moment de l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure* ;
- pour les non-conformités majeures*, la vérification de la mise en œuvre d'actions correctives doit être effectuée **sous 3 mois**, après réception par I.Cert de preuves ou de la réalisation d'un audit complémentaire (seulement si nécessaire, à distance ou sur site), permettant de solder les non-conformités majeures*. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans ce délai, la certification n'est pas attribuée (phase initiale) ou est suspendue (phase de surveillance ou de renouvellement), par **décision** d'I.Cert. Si après un **nouveau délai de 3 mois** à compter de cette décision, les actions correctives attendues n'ont pas été mises en œuvre, la certification n'est pas attribuée ou elle est retirée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification. Dans tous les cas, le dossier est de nouveau soumis au comité de décision. Pour une non-conformité majeure* due à l'existence d'au moins 5 non-conformités mineures*, le fait de passer sous ce seuil de 5 permet de solder la non-conformité majeure* et laisse un délai de 6 mois au total pour corriger ces non-conformités mineures* résiduelles.

4-5 Surveillance – Etape 3

4-5-1 SURVEILLANCE À MI-PARCOURS

L'audit de surveillance est réalisé **entre le 14^e et le 22^e mois (pour les cycles de 3 ans) ou 28^e mois (pour les cycles de 4 ans) suivant la date d'obtention de la certification. La décision associée est prise avant la fin du 23^e mois (cycles de 3 ans) ou 29^e (cycles de 4 ans).**

L'audit de surveillance 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 d'une ou des non-conformités* au 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 mis en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité du PAC ;
- 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 du PAC.

L'audit de surveillance est réalisé selon les dispositions décrites dans la partie [Réalisation de l'audit](#).

Lorsque l'audit de surveillance est réalisé à distance, un formulaire est, au préalable, adressé au PAC afin d'indiquer à l'auditeur les modifications d'organisation principales depuis le dernier audit. L'audit à distance consiste à utiliser la technologie pour mener l'audit : recueillir des informations, s'entretenir avec un audité, etc. Les échanges entre le PAC et l'auditeur sont réalisés par téléphone ou par visioconférence. Les documents d'audit sont partagés grâce à un nuage informatique. Comme pour un audit sur site, la majorité de l'audit à distance implique une interaction entre le PAC et l'auditeur. La tenue d'un audit à distance peut amener l'auditeur à adapter le plan et sa méthodologie d'audit. En cas d'incident au cours de l'accès à distance, comme par exemple une panne informatique, l'auditeur peut décider, en concertation avec le PAC, d'une interruption, d'une reprogrammation, ou de la poursuite de l'audit. Les informations et preuves d'audit obtenues, sont détruites après l'audit, une fois que leur rétention n'est plus nécessaire, sauf accord contraire formalisé du PAC.

Au-delà du 23^e mois (cycle de 3 ans) ou 29^e mois (cycle de 4 ans), si la décision favorable ne peut être prise à la suite de l'audit de surveillance, du fait du PAC, la certification est suspendue, conformément à la procédure de suspension. I.Cert en informe le PAC par écrit. Le PAC dispose alors d'un délai pour lever* la suspension conformément à ladite procédure.

Note : la certification peut être suspendue à tout moment par I.Cert en cas de non-respect des exigences spécifiées.

Cette action sera notifiée au PAC par écrit. Cette suspension est traitée selon la procédure générale de suspension.

4-5-2 CAS DES EXTENSIONS

Pendant le cycle de certification, le périmètre du certificat peut être étendu à de nouvelles catégories d'action. Le PAC sollicite l'extension du champ de sa certification auprès d'I.Cert. Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est alors réalisé. Cet audit peut être réalisé à tout moment du cycle de certification, dans le respect de la partie [Réalisation de l'audit](#). En cas de décision positive, le certificat du PAC est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée, etc.) pour les audits suivants tient compte de l'extension du périmètre de la certification. En accord avec la grille des [Durées d'audit](#), la durée qui s'applique est la somme de la durée de base de l'audit initial (ou de renouvellement) et des durées supplémentaires pour les catégories d'action concernées.

Exemple : un PAC titulaire de la certification pour son centre de VAE, demandant une extension pour le bilan de compétences, ayant un chiffre d'affaires de 200 000 €, est soumis à un audit d'extension de 1 jour de base + 0,5 pour le bilan de compétences, soit 1,5 jour.

Le chiffre d'affaires à prendre en compte pour déterminer la durée d'audit est le chiffre d'affaires total de l'organisme relatif à son activité de PAC.

Par ailleurs, si un nouveau site rejoint un PAC multisite* certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. La durée d'audit applicable est la même que pour un échantillonnage de site ([Durées 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.

4-6 Renouvellement - Etape 4

Pour procéder au renouvellement de la certification, I.Cert envoie un dossier de demande de renouvellement au PAC **au moins 9 mois avant la fin du cycle de certification**. Ce dossier doit être actualisé et transmis à I.Cert. Le processus reprend alors à l'étape [Dossier de certification et recevabilité – Etape 1](#).

L'audit de renouvellement est réalisé selon les mêmes dispositions de fonctionnement que l'audit initial, décrites pour l'étape [La certification Qualiopi* – Etape 2](#).

Les dates d'audit de renouvellement proposées sont anticipées au mieux afin que la prise de décision de renouvellement puisse se faire sans interruption de validité du certificat.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. Au-delà de la fin de la troisième année du cycle de certification, si la décision d'audit de renouvellement ne peut être prise, du fait du PAC, la certification n'est pas renouvelée. I.Cert en informe le PAC par écrit et procède à l'archivage du dossier. Si le PAC, souhaite toujours la certification, il doit alors émettre une nouvelle demande de certification initiale.

5 - TRANSFERT DE CERTIFICATION

Le transfert d'une certification consiste en la reprise d'une certification existante et valide, par un autre organisme certificateur accrédité ou en cours d'accréditation. Un PAC titulaire de la certification Qualiopi*, certifié par un autre organisme de certification qu'I.Cert, a la possibilité de demander son transfert de certification vers I.Cert pour la durée de validité restant à courir. Dans ce cas, les dispositions à appliquer sont celles de la procédure de transfert disponible sur www.icert.fr.

Le PAC candidat transmet sa demande à I.Cert qui vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que le PAC souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur, non suspendue ou retirée, ce qui rendrait impossible le transfert.

L'ancien organisme certificateur transmet à I.Cert, sous un délai de 15 jours calendaires, 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, I.Cert 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 30 jours calendaires, 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 au PAC.

Tout PAC souhaitant changer d'organisme certificateur doit déposer une nouvelle demande de certification et satisfaire à un audit initial ou transférer sa demande à un certificateur accrédité dans les conditions définies dans le présent arrêté.

6 - MODALITÉS DE RÉCLAMATION ET DE TRAITEMENT DES APPELS

6-1 Réclamation

Le PAC a la possibilité de manifester son insatisfaction par rapport à la prestation de certification d'I.Cert. Pour cela, le PAC formalise par écrit son insatisfaction à I.Cert qui enregistre et traite les réclamations selon sa procédure interne de traitement des réclamations.

6-2 Appel

I.Cert donne la possibilité au PAC, en démarche de certification, de faire appel de la décision prise, dans les cas suivants : refus de certification en phase initiale, suspension de la certification, retrait de la certification, refus d'un dossier de demande de certification.

Tout appel doit être formalisé par écrit et sera étudié par I.Cert, une réponse écrite sera systématiquement apportée au PAC sur les suites données à sa démarche. I.Cert enregistre et traite les appels selon sa procédure d'appel CPS GEN PS 01.

7 - UTILISATION DU CERTIFICAT, DU LOGO ET DE LA MARQUE I.CERT

Les règles d'utilisation du certificat, du logo, et de la marque d'I.Cert sont systématiquement fournies avec le certificat et doivent être respectées par le PAC.

8 - UTILISATION DE LA MARQUE QUALIOPi*

Les règles d'utilisation de la marque Qualiopi* sont systématiquement fournies au moment de la délivrance du certificat et respectées à tout moment par le PAC.

Comme le prévoit la charte d'usage du logo Qualiopi, I.Cert, en tant que garant de la marque, s'assure, lors des audits de surveillance et de renouvellement, du respect de l'usage de la marque et met en œuvre les éventuelles sanctions :

- demande d'actions correctives ;
- suspension du droit d'usage jusqu'à mise en conformité ;
- retrait du droit d'usage.

9 - CONFIDENTIALITÉ

Le personnel d'I.Cert, les auditeurs missionnés, les membres du comité de certification* s'engagent au respect de confidentialité concernant toutes les informations communiquées par le PAC au cours de son processus de certification. Ces engagements de confidentialité sont formalisés par la signature d'un code de valeurs.

10 - MODIFICATION DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION

Dès lors qu'une modification intervient dans le dispositif de certification, impactant les PAC certifiés, les auditeurs, le comité de certification* ou le personnel d'I.Cert, une communication est effectuée selon la procédure d'I.Cert de conception et maintien du dispositif de certification des PAC après validation par le comité de certification*. Cette communication peut se faire sous forme de courrier, courriel ou réunion.

Note : lors d'une modification impactant le PAC, I.Cert procède à la vérification de la mise en place par le PAC par demande de preuve écrite. Si le cas le nécessite, un audit complémentaire peut être envisagé. La procédure de conception et maintien du dispositif de certification permet de formaliser ces exigences.



Parc d'Affaires • Espace Performance • Bâtiment K
35760 SAINT-GRÉGOIRE Cedex

www.icert.fr