

B1-ENR-002

PROGRAMME DE CERTIFICATION QUALIOP

VERSION 7



Note : les dernières modifications sont inscrites en orange.

À Paris, mise en application le 25/01/2023

Suivi des modifications

Indice	Date	Objet de la révision	Nom
1	09/04/2021	Création du programme de certification	M. Cherrier
2	21/04/2021	Suppression des références au COFRAC	M. Cherrier
3	04/08/2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajout des références au pré-audit (partie 4.) ➤ Clarification des exigences en cas de nouvelle demande après un refus de certification (partie 4.) ➤ Ajout des conditions des organismes multisites (partie 4.) ➤ Ajout de la liste des organismes certifiés Qualiopi (partie 8.) ➤ Mise en cohérence du programme au regard de la proposition commerciale concernant les règles de l'audit complémentaire (partie 12.) ➤ Ajout du délai pour faire appel d'une décision (partie 14.) ➤ Clarification des données clients pouvant être communiqués à des parties tierces (partie 20.) ➤ Clarification de l'utilisation des marques et logo ACTIVCERT et QUALIOPI (partie 19 et 20) 	M. Cherrier
4	02/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clarification du circuit de prise de décision pour la certification initiale et le renouvellement de la certification QUALIOPI (partie 8.) ➤ Utilisation des technologies de l'information de la communication (partie 13) ➤ Ajout des règles d'utilisation du logo COFRAC (partie 21.) 	M. Cherrier
5	08/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modification concernant la perte de NDA des clients certifiés et les obligations d'information des changements de situation des clients (partie 12.) ➤ Ajout des engagements et obligations de l'organisme et d'Activcert (partie 14.) 	S. GEROSSIER
6	24/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégration dans les références réglementaires applicables les Questions-Réponses (FAQ) publiées par le Ministère du Travail ➤ Cas des audits d'extension (partie 10.) ➤ Cas des suspensions partielles (partie 13.) 	S. GEROSSIER
7	25/01/2023	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajout de la possibilité de transformer un audit initial en préaudit (partie 3.) ➤ Mis à jour des échéanciers de retours des non-conformités mineures et majeures (partie 7.) ➤ Clarification des étapes de transfert (partie 12.) ➤ Complément des mesures liées à la suspension de certificat, mise à jour du document et précisions sur les conditions de réalisation de l'audit de surveillance en présentiel (partie 13. Et 23.) 	S. GEROSSIER

Table des matières

OBJET	4
DOCUMENTS APPLICABLES	4
DEFINITIONS	4
DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION	4
1. DEMANDE DE CERTIFICATION	5
2. ANALYSE DE FAISABILITE	5
3. PROPOSITION COMMERCIALE DE PRE-AUDIT	6
4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION	7
4.1. Demande de certification	7
4.2. Cas des organismes multisites.....	8
4.3. Nouvelle demande après un refus de certification.....	9
5. SELECTION ET NOMINATION DE L'EQUIPE D'AUDIT	9
6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE	9
6.1. Conduite de la réunion d'ouverture :.....	11
6.2. Déroulement de l'audit	11
6.3. Réunion de clôture	12
7. ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT	13
7.1. Non-conformités.....	13
7.2. Traitement des non-conformités.....	14
7.3. Rapport d'audit.....	15
7.4. Revue	15
8. DECISION DE CERTIFICATION	16
9. AUDIT DE SUIVI DE LA CERTIFICATION ET MAINTIEN DE LA CERTIFICATION	17
10. AUDIT D'EXTENSION	18
11. AUDITS DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	18
12. CAS DES TRANSFERTS DE CERTIFICATION	20
13. MODIFICATIONS DES CERTIFICATIONS EN COURS	21
13.1. Cas de la perte du NDA	21
13.2. Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification	21
14. AUDIT COMPLEMENTAIRE	23
15. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS	23
15.1. Clients.....	23
15.2. Activcert.....	25
16. UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	25
17. APPEL	27
18. PLAINTES	27
19. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS	28
20. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION	28
21. RESPONSABILITE D'ACTIVCERT	28
22. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET LOGO ACTIVCERT	28
23. REGLES D'UTILISATION DU LOGO QUALIOPI	29
24. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION COFRAC	31
25. PUBLICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS	31

OBJET

Cette procédure décrit l'ensemble des étapes à respecter pour le processus de certification d'un client conformément aux exigences de la norme ISO 17065 et à la réglementation applicable.

DOCUMENTS APPLICABLES

ISO 17065 - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
CERT CPS REF 46 - Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences

DEFINITIONS

Conformité : Satisfaction d'une exigence.

Non-conformité : Non-satisfaction d'une exigence ou absence de preuve(s).

Non-conformité mineure : Prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

Non-conformité majeure : Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Expert technique : Personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifique.

Le temps d'audit : temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace conformément à la réglementation et au référentiel applicable.

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification est articulé autour des 10 étapes suivantes :

1. Demande de certification d'un client et envoi du formulaire d'informations client
2. Analyse de faisabilité
3. Proposition commerciale de certification
4. Envoi ordre de mission à l'équipe d'audit
5. Audit de certification initiale
6. Établissement du dossier d'audit
7. Contrôle puis décision de certification
8. Audits de surveillance de la certification
9. Audit de renouvellement
10. Transfert de la certification

1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Suite à un premier contact (reception formulaire informatique, demande email, rencontre ou appel téléphonique), ACTIVCERT répond à la demande de certification du client soit par l'envoi d'un questionnaire soit par la validation de la réception de ce questionnaire.

Le **formulaire d'information client (BI-ENR-004)** permet :

- d'identifier l'entreprise (nombre de site, localisation,...),
- d'établir un premier contact avec le client
- de connaître son activité et son organisation,
- de déterminer le domaine d'activité couvert par la certification,
- de connaître le système de management mis en place,
- d'identifier les besoins de l'entreprise,
- d'établir une analyse de faisabilité,
- d'établir la proposition commerciale adaptée.

L'ensemble de ces informations est validé par un représentant du client.

2. ANALYSE DE FAISABILITE

A réception de la fiche d'information, ACTIVCERT réalise une **analyse de faisabilité (BI-ENR-005)** qui permet de synthétiser les informations et éléments envoyés par l'organisme, de vérifier la possibilité de réaliser la prestation de certification et d'établir les conditions de prestation.

L'**analyse de la faisabilité (BI-ENR-005)** se base sur :

- 1) Référentiel National Qualité :
 - Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
 - Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national
 - Décret no 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
 - Décret no 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
 - Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle
 - Décret no 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle

- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- Arrêté du 07 décembre 2020 portant prolongation de dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- Guide de lecture du Référentiel national qualité dans sa dernière version
- Les Questions-Réponses (FAQ) publiées par le Ministère du Travail dans leur dernière version

2) Les informations du client

Avant d'établir l'analyse de faisabilité, ACTIVCERT vérifie que les activités certifiées du client entrent dans le cadre de la portée de l'accréditation de l'organisme de certification ;

L'analyse de faisabilité (BI-ENR-005) détermine :

- Les temps d'audit
- Le périmètre de certification
- L'équipe d'audit qualifiée pressentie
- La période d'audit
- Les membres du comité de certification pressentis

3. PROPOSITION COMMERCIALE DE PRE-AUDIT

À la demande d'un organisme se préparant à la certification, ACTIVCERT peut être amené à proposer des prestations de pré-audit.

- Les pré audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de l'organisme au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution ; aucune prestation de conseil n'est réalisée.
- L'activité de pré-audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive du système qualité, dans la mesure où un échantillonnage des pièces est réalisé ;
- L'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés (en demande de certification initiale pour une norme donnée / référentiel donné ou en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client est certifié) ;
- Les pré audits sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification par ActivCert ;
- Tout pré audit donne lieu à un compte-rendu écrit, 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 ;

ACTIVCERT établit une « proposition commerciale de pré-audit (BI-ENR-007).

Selon les conditions de déroulement de l'audit initial et à la demande écrite du client, l'audit initial peut être transformé en préaudit. Le Responsable d'audit valide la faisabilité de cette transformation.

Un nouveau contrat de préaudit sera alors réalisé.

Activcert doit être informé de la modification, par écrit et dès la décision prise, de la part du client et du Responsable d'audit.

Exemples de condition pouvant conduire à la transformation d'un audit initiale en préaudit (liste non exhaustive) :

- Absence d'un ou plusieurs interlocuteurs en charge de la certification QUALIOPi
- Manque de préparation de l'audit aux exigences du référentiel
- Problème de connexion / accès (...) à une base documentaire / GED (Gestion électronique des Données) entrant un retard important dans le planning d'audit

4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION

4.1. Demande de certification

Sur la base des informations client et de l'analyse de la faisabilité, ACTIVCERT établit une « **proposition commerciale (BI-ENR-008)** » de certification.

Cette proposition indique le champ et le périmètre de la certification proposée, le ou les site(s) à auditer, l'offre technique et commerciale. Elle est envoyée au client accompagné des conditions générales de prestations ainsi que du programme de certification.

L'offre de certification couvre l'ensemble du cycle de certification, à l'exclusion de tout audit ou intervention complémentaire.

Pour confirmer son accord, le client doit renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment daté et signé.

Le contrat de certification étant signé pour trois ans, **le client certifié doit informer sans délai ACTIVCERT de tout changement** pouvant compromettre (ou impacter) la capacité du système de management à continuer à se conformer aux exigences du Référentiel National Qualité.

ACTIVCERT prendra alors toutes les mesures nécessaires au bon déroulement de la suite du processus de certification en accord avec les exigences de la norme et de la réglementation applicable.

4.2. Cas des organismes multisites

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.

Pour être qualifié de multisites :

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

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale audité 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 l'organisme certificateur ;
- Audit de surveillance : selon les modalités mises en place par ACTIVCERT. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, ACTIVCERT peut décider d'auditer un site particulier s'elle le juge pertinent et qu'elle le justifie.

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

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisite certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le 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

4.3. Nouvelle demande après un refus de certification

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus.

Ce délai passé, l'organisme est tenu d'informer ACTIVCERT des non-conformités qui lui ont été signalées et démontrent qu'elles ont été résolues.

5. SELECTION ET NOMINATION DE L'ÉQUIPE D'AUDIT

L'équipe d'audit est composée d'un (ou plusieurs) auditeur(s) suivant le temps d'audit prévu et la localisation des sites (pour les organismes multisites).

L'équipe d'audit est choisie sur cinq critères :

- Les objectifs de l'audit, son périmètre, ses indicateurs applicables, et la durée estimée de l'audit,
- L'impartialité vis-à-vis du client (aucun lien professionnel ou autre avec le client),
- La qualification de l'auditeur ou de l'équipe d'audit par rapport au domaine d'activité du client pour mener à bien la tâche qui lui est confiée
- La localisation géographique du client,
- La disponibilité par rapport aux dates d'audit demandées par le client.

Lors de la notification de l'équipe d'audit, le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit (impartialité par exemple ...). Après étude, si la récusation est motivée, ACTIVCERT propose alors une autre composition.

6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE

Afin de s'assurer la réalisation de l'audit initial dans les conditions prévues au contrat, l'auditeur missionné réalise une revue administrative et documentaire dans le but :

- D'obtenir les informations préalables nécessaires à la découverte de l'organisme (présentation des activités, site internet si existant, organigramme si applicable, règlement intérieur pour les organismes de formation et CFA ...)
- Confirmation du lieu et des conditions spécifiques au site du client
- Confirmation des informations nécessaires concernant le périmètre

Le plan d'audit

Le **plan d'audit (B2-ENR-004)** est adapté aux objectifs et au périmètre de l'audit. Il comprend :

- Les objectifs de l'audit
- Les critères de l'audit
- Le périmètre de l'audit
- Les dates des audits et les sites sur lesquels les activités d'audit sur site seront menées, les horaires, lieux et sites.
- La durée escomptée des activités d'audit sur site
- Les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'audit.
- Les critères / indicateurs audités
- Le nom de la personne ou des personnes rencontrées lors de l'audit, du responsable d'audit, des auditeurs, observateur, éventuel ou superviseur éventuel.

Le plan d'audit est complété des noms des personnes rencontrées dans le cadre de l'évaluation / de l'audit.

Pour la certification au Référentiel National Qualité

L'audit a pour objet d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système du client. L'audit se déroule sur le(s) site(s) du client ou à distance suivant les modalités prévues par la réglementation et portera au minimum sur les points suivants :

- Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
- Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations
- Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
- Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
- Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise doit :

- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité
- S'assurer de la qualité et de la fiabilité des équipements informatiques pour la réalisation des audits à distance.

Un nouvel entrant est défini comme un organisme venant de commencer son activité.

6.1. Conduite de la réunion d'ouverture :

Une réunion d'ouverture formelle est tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions (ou des processus à auditer).

La réunion d'ouverture, animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de fournir une courte explication sur la façon dont les activités d'audit vont se dérouler. Lors de la réunion d'ouverture, le client a la possibilité de poser des questions concernant le déroulement de l'audit.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion d'ouverture est fait sur la [feuille d'émargement \(B2-ENR-004pv\)](#).

6.2. Déroulement de l'audit

L'audit se réalise sous forme d'entretien avec le personnel et par le biais de consultation de preuves (procédures, enregistrements,). Régulièrement le responsable d'audit fait le point sur l'avancée de l'audit, des non-conformités éventuelles et les éventuelles difficultés et en informe le client.

Pour la certification Qualiopi, l'auditeur statue lors de chaque indicateur sur la conformité ou non. Il peut être amené à demander des éléments complémentaires ou à revoir une non-conformité d'un indicateur au regard des éléments fournis dans le temps imparti de l'audit.

Les méthodes permettant d'obtenir les informations comprennent les éléments suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- Des entretiens
- L'observation des processus et des activités
- La revue des documents et des enregistrements
- L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : vidéoconférence, visite virtuelle ...

Pour les audits réalisés sur plusieurs jours, le responsable d'audit prévoit systématiquement en fin de chaque journée ou lors du début de la journée suivante un point avec la direction du client ou son représentant.

Seules les informations vérifiables peuvent constituer des preuves d'audit. Ses preuves sont enregistrées dans un [rapport d'audit \(B2-ENR-004\)](#). Celles-ci doivent être précises (références) et exhaustives au regard des éléments fournis.

Pendant l'audit, le responsable de l'équipe d'audit redistribue, si nécessaire, le travail entre les membres de l'équipe et informe régulièrement le client des avancées de l'audit et des éventuelles difficultés.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif, le responsable de l'équipe d'audit doit rapporter ces faits au client et à ACTIVCERT qui déterminera l'action appropriée. Une telle action peut comprendre la re-confirimation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit rend compte à ACTIVCERT du résultat de l'action entreprise. ACTIVCERT s'engage à communiquer sans délai et par écrit toute situation ayant un impact sur le bon déroulement de l'audit et le processus de certification.

Le responsable de l'équipe d'audit revoit avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et fait remonter les informations à ACTIVCERT.

6.3. Réunion de clôture

La réunion de clôture est organisée par le responsable d'audit pour entre autres :

- Présenter une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée obtenue pendant l'audit, par rapport aux objectifs et aux critères de l'audit et
- Indiquer le classement des non-conformités et présenter les éventuelles **fiches de non-conformité (B2-ENR-004nc)** renseignées à la suite de la détection au cours de l'audit ainsi que les délais de traitements incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client.
- Statuer sur la nécessité de réaliser un audit complémentaire,
- Indiquer sa recommandation à ACTIVCERT sur la certification ou le maintien.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion de clôture est fait sur la **feuille d'émargement et le PV statue du bilan de l'audit (B2-ENR-004pv)**.

Le client s'engage à les signer / les retourner sans délai à l'auditeur, pour la bonne tenue du processus de certification.

Le client a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client font l'objet d'une discussion et dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas pu être résolues doivent être enregistrées et transmises à ACTIVCERT.

7. ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT

7.1. Non-conformités

Au cours de l'audit, les non-conformités relevées par rapport au référentiel audité sont revues avec l'audité afin que les preuves d'audit soient reconnues exactes et que les non-conformités soient comprises et acceptées, au fur et à mesure de la journée d'audit.

La non-conformité est formalisée sur une **fiche de non-conformité (B2-ENR-004nc)**. L'auditeur doit systématiquement identifier le référentiel ainsi que les indicateurs et la catégorie d'action concernés. Il doit aussi rappeler le texte normatif dans la description de l'écart avant de décrire l'écart constaté.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux deux critères suivants :

- Être objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme / du référentiel ou d'une disposition prévue par l'entreprise,
- Être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,

Le responsable d'audit doit tenter de résoudre toute divergence d'opinion avec le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés dans le **rapport d'audit (B2-ENR-004)** au niveau de l'avis du responsable d'audit. Si les non-conformités sont acceptées par le client, elles sont formalisées sur la **fiche de non-conformité (B2-ENR-004nc)** dont une copie est laissée dans l'entreprise. **Les originaux sont signés par le représentant de l'entreprise et par l'auditeur** et une copie transmise à ACTIVCERT pour le dossier d'audit.

Cas des organismes multisites

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

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

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

7.2. Traitement des non-conformités

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

Lorsque l'organisme candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

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

- **Ouverture d'une fiche d'une **fiche de non-conformité (B2-ENR-004nc)** par l'auditeur le jour de l'audit.**
- **Proposition du plan d'actions (et des preuves dans le cadre de non-conformité majeure) par le client à l'auditeur.**
- **Validation du plan d'action par l'auditeur * et vérification des preuves pour les non-conformités majeures.**
- **Levée des non-conformités majeures éventuelles par l'auditeur.**
- **Clôture de la fiche de NC *.**
- **Vérification de l'efficacité des actions mises en place lors de l'audit suivant par l'auditeur.**

* Les délais de mise en oeuvre 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 établi est adressé à l'auditeur dans un délai de 1.5 mois maximum après la date de l'audit. L'auditeur vérifiera et validera la recevabilité du plan d'action au regard de la non-conformité identifiée. L'auditeur peut demander à l'organisme de compléter le plan d'action si celui-ci ne répond pas de manière exhaustive à la non-conformité identifiée. Les actions proposées doivent être mises en oeuvre dans un délai de six mois. La vérification de la mise en oeuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. **Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;**
- Pour une non-conformité majeure, le plan d'action et les preuves doivent être adressés à l'auditeur dans un délai de 1.5 mois maximum après la date de l'audit. L'auditeur vérifiera et validera la recevabilité du plan d'action et l'exhaustivité des preuves fournies au regard de la non-conformité identifiée. L'auditeur peut demander à l'organisme de compléter le plan d'action si celui-ci ne répond pas de manière exhaustive à la non-conformité identifiée.
A défaut de mise en oeuvre des actions correctives sous 3 mois validées par l'auditeur et du dossier d'audit instruit par le comité de certification, la certification est non délivrée ou suspendue.

La suspension de la certification est levée par l'organisme certificateur à la suite de la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par le prestataire et le solde des non-conformités majeures.

A défaut de mise en oeuvre des actions correctives dans un délai de trois mois **supplémentaire** 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.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site, en fonction de leur nombre et de leur nature.

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

Une certification peut être 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 oeuvre des actions correctives efficaces.

7.3. Rapport d'audit

Dans les 7 jours qui suivent l'audit, l'auditeur remet au client et à ACTIVCERT un **rapport d'audit (B2-ENR-004)** comprenant :

- Les preuves d'audit
- Les non-conformités constatées,
- Les conclusions d'audit et la recommandation de l'auditeur concernant la certification du client.

7.4. Revue

Le **rapport d'audit (B2-ENR-004)** est examiné par ACTIVCERT lors d'une **revue de dossier (B3-ENR-003)**.

La revue vérifie :

- Les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes à l'égard des exigences et du périmètre de la certification ;
- **Pour les non-conformités mineures, les constats, l'analyse des causes, les plans d'actions proposés.**
- **Pour les non-conformités majeures, les constats, l'analyse des causes, les plans d'actions proposés, leur preuves et leurs justificatifs.**

8. DECISION DE CERTIFICATION

Le comité de certification a pour objectif en toute impartialité de vérifier le dossier administratif et le dossier d'audit conformément au contrat de certification de l'organisme et de délivrer son avis de certification. Le comité de certification est sollicité selon les besoins par la Direction.

Lors de l'étude des pièces le comité de certification peut demander des compléments d'information **à l'audit et/ou à l'organisme audité.**

Le comité de certification doit être saisi au plus tard deux mois après l'audit. Les dossiers d'audit sont présentés en comité par ordre d'arrivée.

La décision de certification ne peut être prise que lorsque le dossier d'audit est complet :

- **Dossier administratif cohérent** en termes de périmètre, durée d'audit, éléments administratifs au regard des exigences réglementaires applicables.
- **Dossier d'audit complet** :
 - Plan d'audit avec le noms des intervenants,
 - Liste de présence et PV de cloture signés,
 - Rapport d'audit reprenant les indicateurs audités
 - Et fiches de non-conformités complétées, validées et signées.

Pour les non-conformités mineures le plan d'action est attendu avec un délai de mise en œuvre conforme aux règles et à la réglementation.

Pour les non-conformités majeures, le plan d'action et les preuves de correction sont attendues. La non-conformité doit être levée par l'auditeur au regard des éléments fournis. Des compléments d'information peuvent être demandés par l'audit / le comité de certification.

Le comité de certification ou tout membre d'ACTIVCERT qualifié pour la prise de décision désigné enregistre chaque décision de certification dans la **Check-list de décision certification QUALIOPi (B3-ENR-003)**.

Lorsqu'une décision favorable est rendue, un **certificat (B3-ENR-005)** ACTIVCERT est délivré à l'organisme. Il précise :

- L'identité de l'organisme
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses
- Le numéro de déclaration (NDA)
- La norme applicable / le référentiel applicable
- Le périmètre des activités certifiées
- La date de délivrance et d'expiration de la certification
- Le nom, l'adresse et le logo ACTIVCERT
- Le nom du représentant de l'organisme

Ce **certificat (B3-ENR-005)** est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision du comité de certification, sous réserve que l'audit de suivi soit planifié en temps et en heure et soit satisfaisants selon l'application de la norme / référentiel (le certificat pourra être suspendu ou retiré au cours de ces 3 ans dans les cas prévus dans les cas particuliers paragraphe 11), sauf pour les organismes ayant été certifié en 2020 pour lesquels le certificat a une durée de validité de 4 ans.

Les clients certifiés apparaîtront sur la liste officielle des organismes certifiés Qualiopi publiée par le Ministère chargé de la formation professionnelle (DGEFP) selon les modalités prévues dans l'Arrêté du 01 février 2021.

9. AUDIT DE SUIVI DE LA CERTIFICATION ET MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

Les audits de suivi permettent de garder confiance dans le système mis en place.

Pour la certification au Référentiel National Qualité, l'audit de suivi est réalisé entre le 14^{ème} et 22^{ème} mois à compter de la date de certification ou entre le 14^{ème} et 28^{ème} mois pour les certifications obtenues avant le 31/12/2020.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial avec une préparation, plan d'audit, un audit sur site ou à distance et l'émission d'un rapport d'audit et des fiches de non-conformité éventuelles.

L'audit de suivi permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le Référentiel National Qualité en vigueur est toujours appliqué. Le cas échéant, l'audit de suivi peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors de l'audit précédent, ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

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

Pour les modalités de réalisation de l'audit de suivi :

- Si l'audit initial est réalisé à distance, l'audit de suivi sera obligatoirement réalisé sur site
- Si l'audit initial est réalisé sur site, il sera par principe réalisé à distance sauf dans les cas suivants :
 - Signalements aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;

- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ne permettant pas l'audit à distance (cf. fin du [rapport d'audit B2-ENR-004](#)) ;
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.
- **Non efficacité du test de connexion avant l'audit de surveillance**

Le compte-rendu de l'audit de suivi est repris dans l'enregistrement « [rapport d'audit B2-ENR-004](#) » fourni par l'auditeur à l'organisme sous 7 jours.

ACTIVCERT vérifie le [rapport d'audit \(B2-ENR-004\)](#) et pièces justificatives, transmis par l'auditeur et prend la décision de maintien de la certification.

10. AUDIT D'EXTENSION

Tout organisme souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en plus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite **l'extension du champ de sa certification** auprès d'ACTIVCERT.

Pour cela, l'organisme remplit une nouvelle fois le [formulaire d'information client \(B1-ENR-004\)](#) afin de confirmer les informations communiquées à ACTIVCERT sur le nouveau périmètre demandé.

ACTIVCERT, à partir de ces informations établit un avenant à la [proposition commerciale \(B1-ENR-014\)](#) qui fait apparaître le temps d'audit d'extension et éventuellement le temps qui vient compléter celui de l'audit de surveillance initialement prévue.

Cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.

Un audit d'extension sur le nouveau périmètre est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification.

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.

Note: Tout organisme certifié dans un autre organisme certificateur devra en premier lieu réaliser un transfert de certification auprès d'Activcert avant de demander l'extension de son périmètre.

11. AUDITS DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

Trois mois avant l'expiration du certificat, ACTIVCERT contacte le client et lui demande de renseigner à nouveau le questionnaire « **Formulaire d'information client (BI-ENR-004)** » afin de pouvoir réaliser une nouvelle proposition commerciale dans le cadre du renouvellement de la certification. Pour le respect des délais impartis l'audit de renouvellement doit avoir lieu au minimum deux mois avant l'échéance du certificat.

En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial.

Le comité de certification ou tout autre membre désigné doit pouvoir statuer sur le renouvellement de la certification avant la date d'expiration du certificat. A défaut la proposition commerciale établie le sera pour un audit initial.

Si ACTIVCERT n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée. Le client en sera informé et les conséquences doivent lui être expliquées.

Le comité de certification d'ACTIVCERT **ou tout autre membre désigné** prend la décision de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que les résultats de la revue du système correspondant à la période de certification et sur les plaintes reçues de la part des utilisateurs de la certification.

L'activité de renouvellement de la certification comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents et tient compte des performances du système de management pendant le cycle de certification le plus récent.

12. CAS DES TRANSFERTS DE CERTIFICATION

Transfert d'un dossier Référentiel National Qualité (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)

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.

L'organisme candidat transmet sa demande à ACTIVCERT. ACTIVCERT vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

L'ancien organisme certificateur transmet sous un délai de quinze jours à ACTIVCERT une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

ACTIVCERT 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.

Les preuves initialement fournies au premier organisme certificateur pour lever les non-conformités majeures sont demandés à l'organisme demandant le transfert.

ACTIVCERT décide à partir des éléments disponibles, 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, de demander un audit complémentaire dont la durée est déterminée au regard du nombre d'indicateurs à réauditer (selon le détail du rapport, le nombre de non-conformité précédemment identifié ...) ~~une~~ évaluation adaptée ;
- De refuser la reprise de la certification. Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme.

Note : ACTIVCERT 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.

L'examen avant transfert (BI-ENR-009) est réalisé pour un membre du comité de certification. Le compte-rendu de recevabilité du transfert est communiqué sur demande du client.

Une fois le transfert validé :

- L'organisme accepté reçoit son nouveau certificat. Le cycle de certification reste inchangé.
- L'ancien organisme certificateur est averti et le nouveau certificat est joint.
- L'organisme accepté est déclaré par ACTIVCERT auprès du Ministère du Travail.

Note: Un transfert de certification ne peut être accepté sur les règles d'utilisation du logo QUALIOPI ne sont pas respectées.

13. MODIFICATIONS DES CERTIFICATIONS EN COURS

Le client certifié doit informer ACTIVCERT sans délai des changements ou modifications ayant un impact sur les exigences du Référentiel National Qualité; comme des modifications concernant :

- Le statut juridique, commercial,
- Changement d'adresse du siège
- Nouveaux sites
- L'organisation et le management (personnel clé, dirigeant, décisionnaire...)
- Modification du périmètre de certification,
- Nouvelles activités ayant un impact sur le périmètre de certification,
- La perte du N°NDA et la récupération du NDA

13.1. Cas de la perte du NDA

Lorsque le client perd son NDA, il est retiré de la liste des organismes de formation publiée par les services publics.

La certification du client ne peut donc plus être déclarée par ACTIVCERT auprès du Ministère du travail. Le client est donc retiré de la liste des organismes certifiés QUALIOPI sans pour autant faire l'objet d'une décision de suspension, ou retrait de la certification.

Lorsque ACTIVCERT a connaissance de la perte du NDA d'un client, le service administratif prévient ce dernier par mail.

Le client devra informer ACTIVCERT sans délai de la récupération de son NDA pour que ACTIVCERT puisse le remettre sur la liste des organismes certifiés et réactualiser si besoin le dossier administratif.

Il est possible que l'ancien NDA ne puisse être réactivé par la DREETS. Une nouvelle demande de NDA devra donc être réalisé par l'organisme et une fois obtenu communiqué à Activcert pour réactualisation des données et du certificat.

13.2. Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

ACTIVCERT se réserve le droit de suspendre, de retirer ou réduire le périmètre de certification à n'importe quel moment durant la période de validité du certificat dans les cas suivants :

- Échec des actions correctives prises pour donner suite à des non-conformités identifiées par un auditeur ACTIVCERT,

- Utilisation abusive de la marque ou du logo ACTIVCERT, QUALIOPI, COFRAC.
- Non-respect de la charte graphique ou du règlement d'usage pour l'utilisation de la marque ou du logo QUALIOPI
- Le refus du client de l'audit de surveillance selon la périodicité requise,
- Le non-respect par le client de ses obligations financières,
- Une demande de suspension temporaire par le client.
- Une absence d'activité sur une catégorie d'action (suspension partielle)

Le client peut de lui-même renoncer à l'exploitation du certificat, ACTIVCERT procèdera à son retrait dès réception de sa demande.

Dans les cas **d'échec des actions correctives** la notification de refus de certification ou de suspension (en cas d'audit de surveillance) est envoyée au client dès le délai des 3 mois suivant l'audit est terminé. Dans le cas de la suspension le client a 30 jours pour répondre à la notification. Passé ce délai la certification pourra faire l'objet d'un retrait qui sera notifié au client qui n'aura plus le droit de faire mention de sa certification et d'utiliser la marque et le logo QUALIOPI. Il sera retiré de la liste des organismes certifiés QUALIOPI par ACTIVCERT.

Dans le cas d'une **utilisation abusive de la marque ou du logo ou du non-respect de la charte graphique et du règlement d'usage** : ACTIVCERT, dès qu'elle en aura connaissance informera le client par tout moyen de cette mauvaise utilisation. Le client aura 30 jours pour se mettre en conformité. Au-delà de ce délai ACTIVCERT lui notifiera la suspension de sa certification et en informera immédiatement l'ETAT Français (dgef.qualiopi@emploi.gouv.fr et marques@apie.gouv.fr). Le client aura 30 jours pour se mettre en conformité passé ce délai sa certification pourra faire l'objet d'un retrait qui lui sera notifié par tout moyen.

Dans le cas du **refus de l'audit de surveillance**, le client se verra notifié son retrait de certification dès le lendemain de la fin du délai de planification de l'audit de surveillance.

En cas de **non-respect de ses obligations financières** : le client est notifié lors de l'envoi de la mise en demeure de payer en recommandé, L'envoi du recommandé est couplé avec la notification de suspension de certificat qui est aussi envoyée par mail au client. Le client a 30 jours pour effectuer le règlement au-delà de ce délai, il pourra faire l'objet d'un retrait de certification qui lui sera notifié par tout moyen.

Dans le cas **d'une absence d'activité** sur une catégorie d'action : le client informera ACTIVCERT de son choix de ne pas réaliser la surveillance sur cette catégorie d'action au moment de sa planification et ce avant la réalisation de l'audit. La certification sera suspendue jusqu'à l'expiration du délai de planification de l'audit de surveillance. A partir de cette date, la certification de cette catégorie d'actions fera l'objet d'un retrait qui sera notifié au client. Le client devra dès la suspension partielle cesser de faire mention de la certification sur cette catégorie d'actions.

14. AUDIT COMPLEMENTAIRE

Grand nombre de non-conformité

Lorsqu'un grand nombre de non-conformité (>8 non-conformités) sont constatés lors d'un audit initial ou de suivi, un audit complémentaire peut être décidé par ACTIVCERT en concertation avec l'équipe d'audit.

Plan d'audit non tenu / objectifs d'audit non atteints

Lorsque le plan d'audit n'a pas été tenu (interlocuteur indisponible, moyens de communication instable ...), un audit complémentaire peut être décidé par ACTIVCERT en concertation avec l'équipe d'audit.

Extension du périmètre de la certification

Le client peut demander une extension afin d'intégrer de nouveaux sites ou d'inclure de nouvelles activités dans son périmètre de certification.

Un avenant au contrat est alors émis pour tenir compte des changements.

L'extension est obligatoirement réalisée avant l'audit prévu dans le cycle de certification.

Audits avec un préavis très court à la suite d'une plainte ou après suspension de certificat

ACTIVCERT peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un préavis très court afin d'instruire des plaintes, à la suite de modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

15. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS

15.1. Clients

Le client s'engage :

- A transmettre toutes les informations nécessaires à la réalisation de la prestation en toute transparence, sincères, complètes et exactes dans les délais adéquats et leurs justificatifs,
- A faciliter la réalisation de la prestation autant que possible,
- A mettre à la disposition du personnel de ACTIVCERT les moyens et conditions d'accès aux sites nécessaires à l'accomplissement de la prestation,
- A garantir la sécurité du personnel de ACTIVCERT dans le respect de la réglementation,
- A accepter la présence d'observateurs, d'experts, superviseurs, auditeurs,
- A prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des prestations et à se comporter loyalement,

- À respecter pendant toute la durée de validité du certificat, les exigences du référentiel applicable et du programme de certification de ACTIVCERT (dans le cadre de l'activité de certification),
- À acquitter les sommes prévues dans la proposition commerciale signée,
- Le client s'engage par l'implication de la direction et de l'ensemble du personnel concerné qui sont indispensables à la réussite de la mission.
- À répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en oeuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;
- À faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- À ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- À faire disparaître toute mention de certification en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;
- En faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification ;
- À se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ;
- À conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et
 - 1) Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui entraînent des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
 - 2) Documenter les actions entreprises.
- À notifier sans délai à ACTIVCERT toute modification importante le concernant et tous des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

En renvoyant la proposition commerciale signée le client reconnaît avoir pris connaissance du programme de certification dans le cadre de la certification.

15.2. Activcert

ACTIVCERT s'engage à mener à bien la prestation, conformément à ses engagements contractuels, aux règles de l'art, et selon les bonnes pratiques en vigueur.

ACTIVCERT s'engage :

- A aviser ses clients certifiés de toute modification qu'elle envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification (dans le cadre de l'activité de certification).
- A nommer du personnel qualifié et à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations et notamment en termes de dématérialisation des documents et échanges.
- A sécuriser les échanges de données et son processus de dématérialisation de façon à protéger les données de ses clients.
- À apporter toute l'attention et toutes les réponses nécessaires en cas d'appel ou de plainte la concernant que ce soit par un tiers ou un client.
- A considérer comme strictement confidentielle, toute information, document, donnée ou concept du client dont il pourra avoir connaissance dans le cadre de la prestation et s'interdire de les divulguer sauf accord express du client.
- À faire apparaître les organismes certifiés Qualiopi sur la liste officielle publiée par le Ministère chargé de la formation professionnelle (DGEFP) selon les modalités prévues dans l'Arrêté du 01 février 2021 (sauf suspension ou retrait de certification).
- A informer l'Etat français de toute suspension ou retrait de certification pour mauvaise utilisation du logo selon les modalités prévues dans le règlement d'usage de la marque QUALIOPi.

16. UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) peuvent être utilisées pour la réalisation des audits à distance.

L'audit à distance peut être tout ou partie d'un audit en fonction de :

- La typologie d'audit
- Du référentiel concerné
- Et des conditions de réalisation de l'audit

L'objectif d'une évaluation à distance est d'établir le niveau de confiance dans le processus de certification de l'organisme grâce à des observations directes effectuées sur un support électronique. Les évaluations à distance offrent la possibilité d'accroître l'efficacité, la sécurité, le choix du temps, l'inclusion du personnel difficilement accessible et d'éviter les retards et les restrictions de déplacements.

Cette procédure suit les prescriptions de :

- **IAF MD4 : 2018** et l' **IAF ID 12** – Principes pour l'évaluation à distance
- **ISO/IEC 19011** – Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
- **ISO/IEC 17065** – Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

L'utilisation des TICs pour la réalisation des audits à distance peut être convenu après accord entre l'auditeur et le client. En acceptant la proposition commerciale de certification, la société accepte l'utilisation des TICs lorsque appropriée :

- Environnement calme (réduction du bruit environnement)
- L'auditeur doit vérifier régulièrement qu'il a bien compris ou entendu son interlocuteur (validation, reformulation ...).
- Réunion d'ouverture et de clôture obligatoire
- L'auditeur doit préserver la confidentialité des documents et des conservations.

L'organisme est informé des obligations et risques associés aux audits à distance, par le biais de l'annexe 2 BI-ENR-012 qu'il accepte en signant le document avant toute intervention comportant cette modalité.

Les critères pour la réalisation des audits à distance sont les suivants :

- **Audit initial ou de suivi selon les modalités de la Norme / du référentiel et de la réglementation applicable.**
- **Absence de plainte sur la société à auditer**
- **Mise à disposition possible des documents en format électronique**
- **Conférence vidéo (partage d'écran) concluant**
- **Analyse de risque favorable (réalisée lors des audits initiaux)**

L'auditeur s'engage à détruire les documents mis à sa disposition durant l'audit. Aucun enregistrement vidéo de l'audit ne peut être réalisé par le Client ou l'auditeur.

Le client doit retourner à ActivCert son engagement signé : « BI-ENR-012 - Annexe 2 Audit à distance » concernant :

- L'utilisation d'application de connexion à distance (Zoom, Teams, Google meet ...)
- Son engagement à avoir un débit internet suffisant permettant le partage d'écran avec une bonne qualité visuelle et auditive.
- Son engagement à avoir sa documentation et de ses dossiers dématérialisés et accessibles facilement.
- Son engagement à réaliser les audits suivants les horaires de la métropole (amplitude horaire possible de 8h à 18h) ou suivants les horaires DOM-TOM (avec la même amplitude horaire).
- Les impondérables liés à la technique qui peuvent subvenir.

La conduite de l'audit en mode dégradé pourra avec un impact sur la durée de l'audit et/ou pourra conduire à la réalisation d'un audit complémentaire et/ou à une replanification de l'audit. Cette décision est prise par ACTIVCERT.

17. APPEL

Un client peut faire appel de la décision d'ACTIVCERT dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature du client
- Non-délivrance du certificat
- Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

Un client dispose de 5 jours ouvrés pour faire appel d'une décision après la notification de décision.

L'appel doit être motivé et envoyé à ACTIVCERT par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est traité par la direction de ACTIVCERT ou un membre du comité d'impartialité. Le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision prise par ACTIVCERT à la suite de son appel.

En cas d'appel d'un client, pour lequel la présidente est partie prenante, un membre du comité d'impartialité sera désigné par la présidente du comité d'impartialité pour traiter l'appel. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci.

18. PLAINTES

ACTIVCERT est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du traitement des plaintes. Toute plainte envoyée à ACTIVCERT est examinée afin de définir si elle concerne l'activité de certification.

Pour les plaintes concernant un client certifié, ACTIVCERT demande au client de lui communiquer des propositions d'actions pour permettre de traiter dans les meilleurs délais la plainte. Les actions proposées sont validées par ACTIVCERT et mises en place par le client. La vérification de la mise en place des actions est faite par ACTIVCERT au cours d'un audit de suivi ou lors d'un audit complémentaire selon la nature et la gravité de la plainte.

En cas de plainte, dans laquelle la présidente ou un membre du bureau est partie prenante, un membre du comité d'impartialité sera désigné par la présidente du comité d'impartialité pour traiter la plainte. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci. Le plaignant est informé de la décision prise à la suite de sa plainte.

Les soumissions, analyses et décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.

ACTIVCERT détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

19. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Dans le cadre de ses activités, ACTIVCERT peut demander à un client, qu'un expert technique, qu'un traducteur ou interprète, qu'un auditeur d'une instance de contrôle en tant qu'observateur ou qu'un auditeur d'ACTIVCERT en formation, assiste à un audit de certification, de suivi ou de renouvellement sous la direction du Responsable d'audit.

Le client est tenu d'accepter cette présence, sauf conflit d'intérêt avéré. ACTIVCERT devra l'en informer au préalable et recueillir ses remarques éventuelles.

20. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION

ACTIVCERT informera ses clients certifiés des modifications apportées à ses exigences de certification et des modalités de transition. La vérification de la prise en compte par le client se fera lors de l'audit suivant.

21. RESPONSABILITE D'ACTIVCERT

La réalisation de l'audit se base sur un processus d'échantillonnage des informations mise à la disposition d'ACTIVCERT. ACTIVCERT ne peut être tenu responsable des conséquences liées à une faille de l'ensemble des processus ou lors de la non-application des exigences du référentiel pour lequel le Client est certifié.

22. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET LOGO ACTIVCERT

Le logo d'ACTIVCERT ne peuvent être utilisé que par les clients certifiés précédé de la mention « **Certifié (type de certification) par ACTIVCERT** » en **citant le périmètre de certification et sa validité**.

Le logo ACTIVCERT peut figurer sur le papier à en-tête (courrier, formulaire...) utilisé par les clients, les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires (catalogues, site internet...) qui sont en relation avec le domaine couvert par la certification. **Les domaines couverts par la certification doivent être clairement identifiés.**

Le logo d'ACTIVCERT ne pourra en aucun cas être utilisé sur une prestation de service en particulier.

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié.
- Modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification
- Ne pas sous entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification
- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation d'ACTIVCERT et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le logo peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié. Dans tous les cas, il doit rester lisible.

Le logo doit être utilisé selon la charte de couleur ou en noir et blanc. Aucune autre couleur n'est autorisée.



23. REGLES D'UTILISATION DU LOGO QUALIOPi

L'utilisation du logo Qualiopi doit respecter :

- La charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi
- La charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants
- Le Règlement d'usage QUALIOPi (logo) n°4704889

Selon le règlement d'usage, ACTIVCERT s'assure avant l'audit initial qu'il n'est pas fait usage par l'organisme avant la délivrance de la certification de la Marque et du logo QUALIOPi. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'organisme ai été appelé à s'expliquer, ACTIVCERT lui notifie les manquements avérés par tous les moyens (contact téléphonique, emails, lettre recommandée) et met en demeure l'organisme de se

mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de 30 jours calendaires. A défaut de mise en conformité dans ce délai, ACTIVCERT peut décider de ne pas planifier l'audit et en informera l'état français selon les modalités prévues dans le règlement d'usage.

Selon le règlement d'usage, ACTIVCERT s'assure lors de la constitution du dossier de transfert qu'il n'est pas fait un usage erroné par l'organisme avant la décision d'accepter le transfert de la Marque et du logo QUALIOPI. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'organisme ai été appelé à s'expliquer, ACTIVCERT lui notifie les manquements avérés par tous les moyens (contact téléphonique, emails, lettre recommandée) et met en demeure l'organisme de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage sans délai. A défaut de mise en conformité dans ce délai, ACTIVCERT ne pourra pas accepter le transfert et en informera l'état français selon les modalités prévues dans le règlement d'usage.

Selon le règlement d'usage, ACTIVCERT s'assure lors de l'audit initial qu'il n'est pas fait usage par l'organisme avant la délivrance de la certification de la Marque et du logo QUALIOPI. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'organisme ai été appelé à s'expliquer, ACTIVCERT lui notifie les manquements avérés par tous les moyens (contact téléphonique, emails, lettre recommandée) et met en demeure l'organisme de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de 30 jours calendaires. A défaut de mise en conformité dans ce délai, ACTIVCERT peut décider de ne pas délivrer la certification et en informera l'état français selon les modalités prévues dans le règlement d'usage.

ACTIVCERT s'assure tout au long du cycle de certification du bon usage de la Marque par l'organisme. En de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'organisme a été appelée à s'expliquer, ACTIVCERT lui notifie les manquements avérés par tous les moyens (contact téléphonique, emails, lettre recommandée) et met en demeure l'organisme de se mettre en conformité avec le Règlement d'usage dans un délai de 30 jours calendaires. À défaut de mise en conformité dans ce délai, ACTIVCERT peut procéder à la suspension ou au non-renouvellement de la certification et en informer l'état français selon les modalités prévues dans le règlement d'usage.

La suspension de la certification est levée si l'organisme procède à la mise en conformité dans le délai fixé par ACTIVCERT. A l'issue de ce délai, à défaut d'une mise en conformité, ACTIVCERT peut procéder au retrait de la certification et en informer l'état français selon les modalités prévues dans le règlement d'usage.

La résiliation du contrat de certification par l'organisme, la suspension le retrait ou le non-renouvellement de la certification entraînent l'extinction du droit d'usage de la Marque tel que prévu dans le Règlement d'usage.

24. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION COFRAC

ACTIVCERT n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation COFRAC autrement que par la reproduction intégrale des rapports d'audit et du certificat émis.

L'utilisation du logo **et de la marque** COFRAC n'est pas autorisée, **ni du terme accréditation**.

25. PUBLICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Les informations des clients et du système de management ACTIVCERT sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : informations uniquement accessibles par les intervenants internes et externes d'ACTIVCERT, prestataires et autorités.
- Informations disponibles sur demande : informations transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support (brochure, site internet...)

La répartition des données par type d'information est faite sur la [liste des informations documentées \(C2-ENR-002\)](#).

ACTIVCERT peut être amené à transmettre aux autorités compétentes (DGEFP, COFRAC ...), les données essentielles et justificatives :

- A la vérification de la validité d'un certificat (kbis, NDA, décision de certification, rapport d'évaluation / d'audit ...) dans le cadre de la certification Qualiopi d'un organisme
- A l'instruction d'un appel d'un organisme
- A l'instruction d'une plainte d'une partie intéressée

Cette liste est non exhaustive.