

## PROGRAMME DE CERTIFICATION QUALIOPi

### Table des matières

<b>Programme de certification Qualiopi.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Objectif.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Champ d'application .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Termes et définitions.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Processus de certification QUALIOPi .....</b>	<b>3</b>
4.1 Demande de certification.....	3
4.2 Examen de la Demande de Certification .....	3
5.4 Établissement du Contrat de Certification .....	6
5.5 Sélection de l'auditeur .....	7
5.6 Planification de l'Audit.....	7
5.7 Le cycle d'une certification QUALIOPi .....	7
5.9 Rédaction du Rapport d'Audit .....	10
5.10 Décision de certification.....	11
5.11 Transfert de certification .....	13
5.12 Suspension et retrait d'une certification.....	14
5.13 Cas d'extension ou de réduction d'une certification.....	14
5.14 Cas de refus de certification auprès d'un organisme .....	15
<b>6. Confidentialité et Impartialité.....</b>	<b>15</b>
<b>8. Informations accessibles au public.....</b>	<b>16</b>
<b>9. Mise à jour du programme de certification .....</b>	<b>16</b>
<b>10. Annexes .....</b>	<b>17</b>
<b>Responsabilité &amp; Impartialité.....</b>	<b>17</b>
<b>Compétence &amp; Professionnalisme .....</b>	<b>18</b>
<b>Surveillance et maîtrise des risques.....</b>	<b>18</b>
<b>Décision de certification (7.6).....</b>	<b>19</b>
<b>Documents de certification (7.7.3).....</b>	<b>19</b>

## 1. Objectif

Ce programme offre un aperçu du processus de certification "QUALIOPI" instauré au sein de ACERTPLUS. Il offre une vue d'ensemble de l'organisation d'ACERTPLUS ainsi que des moyens déployés pour répondre aux exigences d'une certification de service conformément au Référentiel National Qualité, tel que défini à l'article L. 6316-3 du Code du travail.

## 2. Champ d'application

### Les référentiels et normes suivants :

- Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et notamment l'article 6,
- Décret 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- Décret 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R.6316-3 du code du travail
- 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
- Guide de lecture du référentiel national qualité mentionnée à l'article L.6316-3 du Code du travail, version en vigueur.
- Charte d'usage de la marque garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences
- Charte graphique QUALIOPI
- L'ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle
- Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- Arrêté du 7 décembre 2020 portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- Arrêté du 1er février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail
- Arrêté du 1er février 2021 relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail
- Décret no 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- Arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1er janvier 2022 et prolongeant l'autorisation de réaliser l'audit initial à distance
- Questions-Réponses publié sur le site du Ministère du Travail
- Référentiel national Qualiopi en vigueur
- Programme de certification en vigueur

### 3. Termes et définitions

- COFRAC : Comité Français d'Accréditation.
- Programme de certification : Un système de certification dédié à des produits spécifiques, pour lesquels sont définies des exigences, des normes et des procédures particulières.

### 4. Processus de certification QUALIOP1

#### 4.1 Demande de certification

La demande de certification peut être soumise via le site web [www.Acertplus.com](http://www.Acertplus.com). Le demandeur peut également entrer en contact avec les équipes d'ACERTPLUS par téléphone ou par courriel. ACERTPLUS fournira ensuite au demandeur le lien de connexion du site internet, qui permettra au demandeur de spécifier sa demande de certification.

#### 4.2 Examen de la Demande de Certification

ACERTPLUS vérifie que toutes les informations obligatoires au processus de certification sont bien indiquées dans la fiche de renseignement qui se trouve sur le site internet :

[www.Acertplus.com](http://www.Acertplus.com)

ACERTPLUS se réserve le droit de contacter le prospect en cas de données manquantes ou si des informations supplémentaires sont nécessaires pour la création du contrat de certification.

### 4.3 Évaluation du Nombre de Jours d'Audit

Le nombre de jours d'audit est défini selon la grille ci-dessous :

Catégories d'action		Durée de base	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jour  1 jour si nouvel entrant en initial*	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	

\*Majoration de 0,5 jour suite au décret du 31 Mars 2023.

Les durées d'audit précédemment mentionnées s'appliquent aux organismes qui possèdent un numéro de déclaration d'activité distinct pour chaque site géographique. La durée de l'audit est calculée sur une base de huit heures par jour (en excluant la pause déjeuner) et ne prend pas en compte le temps de déplacement.

Conformément à l'article R. 6316-3 du Code du travail, si l'organisme soumis à l'audit possède une certification ou une labellisation active (ACERTPLUS devra vérifier cette condition sur la liste publique) au moment de sa demande de certification, il a la possibilité de demander que l'audit initial soit effectué en utilisant les durées d'audit réduites indiquées ci-dessous.

Catégories d'action		Durée de base	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 750 000 €		+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	

Dans ce cas, l'audit se limite à l'examen de certains indicateurs spécifiques qui sont détaillés sur le site du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Les conditions d'éligibilité à un échantillonnage (dans le cas d'une organisation multisite) pour une certification QUALIOPi sont énumérées comme suit :

- Tous les sites concernés doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme.
- L'organisme doit maintenir un seul et unique système qualité.
- L'organisme doit avoir clairement identifié sa fonction centrale, qui doit être une partie intégrante de l'entité et ne pas être externalisée.
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle nécessaire pour définir, mettre en place et opérer le système qualité unique.
- Le périmètre de la certification doit englober tous les sites relevant du même numéro de déclaration d'activité (NDA).

La notion de "site" se définit comme un lieu caractérisé par la présence permanente du personnel de l'organisme.

La fonction centrale est chargée de définir, d'organiser et de réaliser une surveillance régulière de la démarche qualité en utilisant les indicateurs définis dans le référentiel national qualité, couvrant l'ensemble des sites affiliés à elle. Elle a également la responsabilité de suivre les mesures correctives sur les sites à la suite de sa surveillance interne, ainsi qu'à la suite des audits réalisés par ACERTPLUS. La fonction centrale est l'interface directe avec ACERTPLUS.

Dans le cas d'un organisme multisite avec un unique numéro de N.D.A., il convient de prendre en compte des durées d'échantillonnage supplémentaires. Le nombre de sites à considérer est calculé selon la formule suivante : la racine carrée du nombre de sites, arrondie à l'entier le plus proche.

Catégories d'action		Durée de base	Actions de formation	Bilans de compétence	VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	
Surveillance <b>+0,5 jour si nouvel entrant en initial*</b>	CA < 750 000 €	0,5 jour  1 jour si nouvel entrant en initial*	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
	CA >= 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jour	+0 jour	+0 jour	+0 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
Renouvellement	CA >= 150 000 € et < 750 000 €	1 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1,5 jours	+0,5 jour	+0,5 jour	+0,5 jour	+1 jour	

\*Majoration de 0,5 jour suite au décret du 31 Mars 2023.

## 5.4 Établissement du Contrat de Certification

Une fois que le nombre de jours d'audit a été déterminé, ACERTPLUS prépare un contrat de certification (CDC01/10-23) qu'il transmet ensuite au demandeur. Ce contrat reprend les informations fournies par le client dans la fiche de renseignement.

Le client s'engage à respecter les conditions générales de certification incluses dans le contrat.

Le processus de certification débute dès réception du contrat signé par le client.

ACERTPLUS tient compte de la date souhaitée par le client pour l'audit lors de la planification des audits.

Dans un délai maximal de 30 jours calendaires après la signature du contrat, ACERTPLUS proposera au client une date pour la réalisation de l'audit, en prenant en considération la période d'audit souhaitée par le client.

## 5.5 Sélection de l'auditeur

Le processus de sélection de l'équipe d'audit est conforme au logigramme de certification

Les auditeurs spécialisés dans la certification "QUALIOPI" doivent posséder une expérience significative dans des domaines tels que la formation professionnelle, les centres de formation en apprentissage, les bilans de compétences ou la validation des acquis d'expérience.

Un prérequis supplémentaire est que les auditeurs doivent avoir suivi une formation en audit pour le référentiel national qualité, qui peut être dispensée par ACERTPLUS ou un autre organisme de certification. L'auditeur doit être en mesure de fournir une preuve de sa formation QUALIOPI.

ACERTPLUS soumettra un auditeur au client par le biais d'un courriel électronique, le client peut refuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêt.

## 5.6 Planification de l'Audit

Après avoir convenu de la date de l'audit en collaboration avec le client, l'auditeur élabore un plan d'audit qui est présent dans le rapport d'audit.

Il revient à l'auditeur la responsabilité de transmettre au client la version définitive du plan d'audit.

Le plan d'audit sera remis au client au plus tard 5 jours avant le début de l'audit.

## 5.7 Le cycle d'une certification QUALIOPI

Le cycle de certification QUALIOPI est composé d'un audit initial et d'un audit de surveillance.

- L'audit initial : est mené sur place, que ce soit dans les locaux du client ou dans un autre lieu déterminé en accord entre le client et ACERTPLUS. Dans toutes les situations, l'auditeur doit avoir à sa disposition tous les éléments requis pour effectuer la vérification des preuves d'audit.
- L'audit de surveillance : a pour objectif d'évaluer le maintien de la certification QUALIOPI. Avant cet audit, ACERTPLUS collecte les informations nécessaires pour mettre à jour les données administratives, qui sont ensuite partagées avec l'auditeur (organigramme, activités de l'organisme, etc.). L'auditeur effectue un échantillonnage en se basant sur la liste des actions réalisées, mais cet échantillonnage n'est pas communiqué au client avant l'audit. L'auditeur utilise cet échantillonnage ainsi que le programme de surveillance du cycle de certification pour préparer son plan d'audit et effectuer les vérifications. Les indicateurs qui ont donné lieu à des non-conformités lors de l'audit précédent doivent obligatoirement faire l'objet d'une vérification lors de cet audit afin de pouvoir clôturer les fiches de non-conformités.

L'audit de surveillance doit être réalisé :

- 1) Environ le **18e mois** suivant la date de certification.
- 2) Avant le **22e mois** suivant la date de certification.
- 3) Après le **14e mois** suivant la date de certification.

L'auditeur examine les preuves liées aux exigences du référentiel national qualité en tenant des entretiens avec les personnes auditées.

Chaque audit commence par une réunion d'ouverture et se clôture par une réunion de clôture. Durant cette dernière, l'auditeur doit obtenir l'approbation du client concernant d'éventuelles fiches d'écart, qui sont aussi appelées fiches de non-conformité. L'auditeur doit également recueillir l'approbation du client pour une synthèse d'audit, laquelle précisera si l'auditeur recommande ou non la certification QUALIOPI de l'organisme audité, et sous quelles conditions.

À la fin d'une période de certification de trois ans, un nouveau contrat sera établi pour un cycle de trois ans supplémentaires. L'audit de renouvellement doit être effectué sur site, avec le même déroulement qu'un audit initial, et doit être réalisé avant la date d'échéance du certificat précédent. La date de décision concernant le renouvellement de la certification doit également précéder la date d'expiration du certificat précédent.

#### **Modalités des calculs de durées d'audit de surveillance pour les prestataires multisites**

- Tous les sites impliqués doivent avoir un lien légal ou contractuel avec le siège central de l'organisme.
- L'organisme doit maintenir un seul système de qualité, uniforme pour tous les sites.
- Le siège central de l'organisme doit être identifié et ne peut être externalisé.
- Le siège central doit avoir l'autorité nécessaire pour concevoir, mettre en œuvre et gérer le système de qualité unique.
- Le champ de certification doit inclure tous les sites associés au même numéro d'identification d'activité.
- Un site est défini comme un lieu où le personnel de l'organisme est présent de manière permanente.
- Le siège central est responsable de définir, organiser et réaliser une surveillance régulière de la démarche qualité, en utilisant les indicateurs définis dans le référentiel national qualité, sur tous les sites rattachés.
- Il est également chargé de suivre les actions correctives sur les sites après sa propre surveillance interne et les audits réalisés par ACERT PLUS. Le siège central est le point de contact direct avec ACERTPLUS.
- Audit de surveillance : racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondi à l'entier le plus proche. L'échantillonnage comprendra à minima un site non audité à



l'audit précédent. Les autres sites seront choisis aléatoirement par ACERTPLUS Certification.

### **5.8 Le classement des non-conformités**

Il y a deux catégories de non-conformités qui sont documentées sur des fiches de non-conformités. En cas de découverte d'une non-conformité, le client sera invité à présenter au minimum un plan d'action comprenant une mesure immédiate, une analyse des causes et une action corrective.

- Une non-conformité majeure se rapporte à un indicateur dont la violation (qu'elle soit partielle ou totale) est considérée comme significative selon les critères du référentiel national qualité.

En cas de non-conformité majeure, il est impératif que l'auditeur accepte et vérifie les actions correctives mises en place dans un délai de trois mois. Il est à noter que si au moins cinq non-conformités mineures restent en suspens au moment de la prise de décision, cela constitue une non-conformité majeure. ACERTPLUS demande aux auditeurs de résoudre toutes les NC constatées afin de permettre une prise de décision concernant la certification.

Le dossier ne pourra être soumis aux experts en vue de la prise de décision de certification que lorsque toutes les NC auront été résolues.

- Une non-conformité mineure se réfère à un indicateur dont le non-respect (qu'il soit partiel ou total) est considéré comme mineur selon les critères du référentiel national qualité.

En cas de non-conformité mineure, l'auditeur doit impérativement accepter le plan d'actions soumis par le client. Le dossier ne sera soumis aux experts en vue de la prise de décision de certification que lorsque la non-conformité aura été résolue (c'est-à-dire que les actions correctives auront été acceptées).

Si une non-conformité mineure est identifiée, l'auditeur doit également accepter le plan d'action proposé par le client, qui devra être mis en œuvre dans un délai de six mois. Le dossier ne pourra être soumis aux experts pour la prise de décision de certification que lorsque la non-conformité aura été résolue (c'est-à-dire que les actions correctives auront été acceptées).

Les fiches de non-conformités seront examinées à nouveau par l'auditeur lors du prochain audit pour vérifier l'efficacité des mesures mises en place par le client.

Si plus de 10 non-conformités sont relevées au cours de l'audit, l'auditeur peut recommander la réalisation d'un audit complémentaire.

## 5.9 Rédaction du Rapport d'Audit

L'auditeur est responsable de fournir au client un rapport d'audit (PD01/10-23) sous forme d'une check liste.

La rédaction du rapport d'audit inclut les éléments de preuve identifiés par l'auditeur pour chaque critère et chaque catégorie d'action relevant du périmètre de certification. Les critères et les indicateurs associés proviennent du référentiel national qualité en vigueur.

Ce rapport présente notamment :

- Les points forts : ce sont les forces du client et de son système de management.
- Les actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration depuis l'audit précédent.
- Les éléments observés pour chaque critère du référentiel national qualité.
- Les non-conformités : écart majeur ou écart mineur.

### Disposition sur le traitement des non-conformités :

En cas de non-conformité une fiche de non-conformité est établie, l'auditeur envoie le rapport d'audit provisoire à ACERTPLUS dans les 5 jours ouvrées avec la non-conformité mais garde le contact avec le client afin de recevoir les éléments de preuve et lever les non-conformités.

En cas de non-conformité majeure l'audit doit communiquer les éléments de preuve à l'auditeur dans un délai de 3 mois afin de lever les écarts.

En cas de non-conformité mineure l'audit doit communiquer les éléments de preuve à l'auditeur dans un délai de 6 mois afin de lever les écarts.

Quoi qu'il en soit, l'auditeur doit traiter les non-conformités avec le client dans les plus brefs délais et communiquer le résultat et le rapport final à ACERTPLUS

### Dispositions pour l'Audit à Distance

Préparation Technique :

Connexion Internet : Assurez-vous d'avoir une connexion Internet stable et sécurisée pour l'audit. Une connexion par câble est préférable pour garantir la stabilité.

Plateforme de Communication : L'audit sera réalisé via [nom de la plateforme de visioconférence, par ex. Zoom, Teams, etc.]. Veuillez-vous assurer que le logiciel est installé et opérationnel sur les appareils des participants à l'audit.

Équipement : Un ordinateur équipé d'une caméra, d'un microphone, et de haut-parleurs ou d'un casque est requis. Vérifiez que ces équipements fonctionnent correctement avant l'audit.

Accessibilité des Documents :

Documents Dématérialisés : Tous les documents nécessaires à l'audit (manuels de procédures, enregistrements, rapports d'activité, etc.) doivent être numérisés et facilement accessibles. Il est recommandé d'organiser ces documents dans un répertoire spécifique sur un drive sécurisé auquel l'auditeur pourra accéder en temps réel.

Partage d'Écran : Préparez-vous à partager votre écran pour présenter les documents requis. Les documents doivent être organisés de manière logique pour un accès rapide et efficace.

## 5.10 Décision de certification

Le dossier d'audit soumis par l'auditeur est évalué par un expert ou un comité de certification dans le cadre de la prise de décision concernant la certification d'ACERTPLUS. Cette approche garantit l'impartialité du processus de certification.

En cas de décision positive prise par un expert/comité de certification, ACERTPLUS délivrera un certificat d'une durée de trois ans. Le certificat sera signé par le président, le responsable de la certification ou le directeur général (le cas échéant) d'ACERTPLUS.

Le certificat **CQ01/10-23** contiendra les informations suivantes :

- Le nom et l'adresse de l'organisme certifié.
- Le nom de l'organisme certificateur
- La date de délivrance ou la date de renouvellement de la certification, qui ne doit pas être antérieure à la date de décision de certification prise par l'expert/comité de certification pour la prise de décision de certification.
- La date d'expiration, la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification.
- La référence du client ACERTPLUS.
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées).

- Le logo COFRAC avec la mention accréditation portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)
- Les sites concernés par la certification.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme.
- Le numéro de SIREN de l'organisme.
- La référence aux exigences suivantes :
  - Article L 6316-1 du Code du travail.
  - Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
  - Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.
  - Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6319-1-1 du Code du Travail.
  - Guide de lecture du référentiel national qualité.
  - Programme de certification Qualiopi de ACERTPLUS en vigueur à l'article L. 6316-1 du Code du travail mentionnant l'obligation de certification.

En ce qui concerne le renouvellement de la certification, la principale différence par rapport à un certificat émis lors d'une certification initiale réside dans la date d'expiration de la nouvelle certification, qui est basée sur la date d'expiration de la certification existante. La date de délivrance indiquée sur le nouveau certificat ne sera pas antérieure à la date de décision retenue par l'expert/comité de certification lors de la prise de décision concernant la certification.

## **Délais de réalisation de l'audit de renouvellement**

Le processus de renouvellement de la certification implique la réalisation d'un audit sur site avant la date d'expiration du certificat, et dans des délais permettant de traiter d'éventuelles non-conformités majeures. Cet audit conduit à l'obtention d'un nouveau certificat.

Pour garantir que la décision de renouvellement soit prise avant l'expiration de la certification, l'audit doit être planifié au moins 4 mois avant la date limite. Ainsi, toute non-conformité majeure peut être traitée en amont. Pour ce faire, l'organisme doit soumettre une demande de devis conformément aux directives du programme de certification, afin que ACERTPLUS puisse obtenir les informations nécessaires.

L'audit de renouvellement sera effectué en conformité avec les exigences du programme de certification, en vérifiant notamment la mise en œuvre des actions correctives définies dans le plan d'actions pour remédier aux non-conformités identifiées lors de l'audit de surveillance précédent.

En cas de renouvellement, la nouvelle certification prend effet dès le lendemain de l'expiration du certificat précédent.

### **5.11 Transfert de certification**

En ce qui concerne les transferts de certification QUALIOP1, l'ancien organisme certificateur est tenu de fournir à ACERTPLUS les documents requis dans un délai de 15 jours. Si ACERTPLUS initie une demande de transfert vers un autre organisme de certification et que ce dernier refuse de partager les documents requis, ACERTPLUS peut soumettre un signalement à l'instance nationale d'accréditation. Dans ce cas, ACERTPLUS examinera l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les conclusions les plus récentes d'audit, les réclamations reçues, ainsi que les mesures correctives mises en œuvre.

Le président de ACERTPLUS décidera, dans un délai de 60 jours, selon les cas :

- De reprendre le dossier en confirmant la certification et d'émettre un certificat.
- D'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée.
- De refuser la reprise de la certification.

Le service administratif de ACERTPLUS remplit la fiche d'analyse de transfert de certification **FTCQ01/10-23**.

Tout refus de transfert de certification est accompagné d'une justification écrite fournie à l'organisme concerné.

ACERTPLUS s'assure, par tous les moyens disponibles, que la certification de l'organisme de formation demandant le transfert n'est ni suspendue ni retirée, que ce soit par la vérification de la liste publique ou par un entretien avec l'ancien certificateur. Si la certification de l'organisme est suspendue ou retirée, le transfert de certification vers un autre organisme certificateur ne sera pas possible. Dans ce cas, tout organisme souhaitant changer d'organisme certificateur devra déposer une nouvelle demande de certification et se soumettre à un audit initial, ou bien transférer sa demande à un certificateur accrédité conformément aux conditions définies dans le présent arrêté.

### **5.12 Suspension et retrait d'une certification**

Dans le cadre d'une suspension imposée par ACERTPLUS, la durée de suspension de certification ne peut pas excéder 3 mois. Au-delà de ces 3 mois, un audit initial devra être réalisé.

Une suspension est notifiée par ACERTPLUS via un courriel. Il comprend les éléments nécessaires à fournir pour lever la suspension.

Une suspension ou un retrait de certification peut être notifié au client lorsque :

- En cas de non-conformités majeures, l'OF n'a pas pu démontrer la mise en œuvre des actions correctives dans un délai de 3 mois maximum.
- En cas de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.
- Un audit de surveillance n'a pu être réalisé.
- Une ou plusieurs exigences légales et contractuelles n'ont pas été respectées.
- Le non-paiement des factures.
- Si un organisme de formation fait l'objet d'un signalement auprès de ACERTPLUS pour le non-respect du référentiel Qualiopi, ACERTPLUS peut déclencher un audit complémentaire qui se fera à distance ou sur site. En fonction de la gravité du signalement, ACERTPLUS se réserve le droit de suspendre, à titre conservatoire, la certification dans l'attente des conclusions de l'audit complémentaire.

### **5.13 Cas d'extension ou de réduction d'une certification**

- Lorsqu'un client certifié souhaite étendre sa certification à un autre référentiel, à un autre site ou à une autre catégorie d'action, les durées d'audit seront déterminées en prenant en considération les paramètres qui s'appliquent lors d'un audit initial.
- En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence.

Pour les audits suivants, le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) tient compte de l'extension du champ de la certification.

En cas de réduction du périmètre de certification, les durées d'audit seront systématiquement recalculées selon les grilles des durées d'audit mentionnées au 5.3, ce qui fera l'objet d'un avenant en cas de modification du nombre de jours d'audit.

#### **5.14 Cas de refus de certification auprès d'un organisme**

Si un client a déjà essuyé un refus de certification de la part d'un organisme certificateur, il ne pourra pas soumettre une nouvelle demande auprès d'un autre organisme avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Une fois ce délai écoulé, il devra informer l'organisme certificateur des non-conformités qui lui ont été notifiées et démontrer qu'elles ont été résolues.

### **6. Confidentialité et Impartialité**

ACERTPLUS, par le biais de sa politique de gestion, s'engage à garantir la confidentialité et l'impartialité dans l'ensemble de son organisation, tout au long du processus de certification.

### **7. Utilisation de la Marque**

Le client est tenu de respecter les règles relatives à l'utilisation de la marque et du logo QUALIOPi, lesquelles sont présent sur le site internet de ACERTPLUS.

ACERTPLUS effectuera des vérifications pour s'assurer que la marque et le logo QUALIOPi sont correctement utilisés, et elle pourra prendre des mesures, telles que des réclamations ou des sanctions, en cas de non-respect de ces règles d'utilisation. Ces vérifications seront réalisées en effectuant des contrôles sur les sites internet des clients et lors des évaluations.

De plus, ACERTPLUS prendra les mesures appropriées, y compris des réclamations ou des sanctions, si le client fait usage de références incorrectes au programme de certification dans sa documentation ou dans tout autre outil publicitaire, ou s'il utilise frauduleusement des certificats, des marques ou tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié. Dans ce cas, ACERTPLUS demandera au client, par le biais d'une communication par courrier électronique, de mettre en place des mesures correctives appropriées.

À partir du 1er septembre 2023, les clients certifiés par ACERTPLUS seront tenus d'afficher et de communiquer leur certificat. En cas de non-respect de cette obligation, une non-conformité majeure sera enregistrée.

*L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.*

## 8. Informations accessibles au public

ACERTPLUS tient à jour son site internet [www.Acertplus.com](http://www.Acertplus.com) sur lequel on peut retrouver des informations concernant la certification Qualiopi

ACERTPLUS transmet aux prospects par mail, le programme de certification.

ACERTPLUS transmet sur demande :

- Le manuel de management.
- Les procédures d'évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, ou de réduction de la portée de suspension, de retrait ou de refus de la certification.
- Le barème sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients.
- Les conditions générales de certification (elles sont transmises avec le contrat).

## 9. Mise à jour du programme de certification

En réponse aux évolutions réglementaires/normatives ou aux commentaires des parties prenantes d'ACERTPLUS, le programme de certification QUALIOPI peut être révisé.

Dans le cas de modifications importantes susceptibles d'avoir un impact sur les clients certifiés par ACERTPLUS, le programme sera communiqué à nouveau aux clients par mail

Lors d'un changement majeur ACERTPLUS envoie un avenant au client en l'informant du changement ayant des conséquences.



## **10. Annexes**

### **10.1 Politique de Gestion d'ACERTPLUS**

Fondé sur l'expérience de son fondateur dans le domaine de la certification des systèmes de gestion, des produits et des services, ACERTPLUS place au centre de ses préoccupations un haut niveau de professionnalisme, tant en interne qu'en externe, et un respect total des exigences des parties prenantes.

#### **Responsabilité & Impartialité**

- Nous offrons nos services à une large gamme de clients et de secteurs d'activité, sans discrimination basée sur la taille, le chiffre d'affaires, le statut, ou d'autres critères. L'accès au processus de certification ne sera pas conditionné par la taille du client ou son affiliation à une association ou un groupe. Le nombre de certifications déjà délivrées ne conditionnera pas non plus la certification. Nous nous engageons à ne pas imposer de conditions abusives, que ce soit sur le plan financier ou autre.
- Nos décisions de certification reposent uniquement sur des éléments de preuve concrets notés et observés par nos auditeurs.
- Nos experts ou comité de certification examinent chaque dossier de certification et émettent une décision finale pour la prise de décision de certification.
- Notre engagement en matière de déontologie et d'absence de conflit d'intérêts est évalué par un comité d'impartialité indépendant.
- Nous nous abstenons de fournir des services de conseil, que ce soit à nos clients ou à d'autres organisations.
- ACERTPLUS assume l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées auprès d'un autre organisme.

## Compétence & Professionnalisme

- ✓ Nos auditeurs, sont sélectionnés selon une procédure rigoureuse et n'interviennent que sur leurs champs de compétences. Ils sont régulièrement formés, notamment à l'évolution des référentiels pour lesquels ils interviennent.
- ✓ Nous organisons a minima une réunion annuelle des auditeurs.
- ✓ Nos auditeurs sont en observation a minima une fois par an afin de maintenir une procédure de gestion des compétences du personnel impliqué directement dans le processus de certification.
- ✓ Nous respectons nos délais planifiés avec nos clients, notamment les dates d'audit et les remises de rapports.
- ✓ Nous avons établi une déclaration de confidentialité, d'impartialité et de déontologie que nos collaborateurs sont tenus de signer : salariés, auditeurs, experts, membres de tous les comités.
- ✓ Une charte RGPD est communiquée aux parties prenantes de ACERTPLUS.

## Transparence et communication

- ✓ Nous informons explicitement nos clients des modalités de déroulement de nos prestations.
- ✓ Nous n'intervenons que dans le cadre d'un contrat validé par le client.

## Traitement des plaintes et appels

- ✓ Nos éventuelles plaintes sont enregistrées et traitées selon la méthodologie et les délais spécifiés de notre procédure dédiée.

## Surveillance et maîtrise des risques

- ✓ Nous procédons à des audits internes a minima une fois par an afin de garantir la bonne application continue de notre organisation.
- ✓ Nous avons déterminé des objectifs qui nous permettent d'évaluer la performance de nos processus et d'obtenir ce niveau d'excellence, en voici quelques-uns :
  - 0 réclamation justifiée.
  - 0 cas de partialité détectée par le comité d'impartialité.
  - Émission du certificat dans les 48H après la prise de décision de certification par le comité de certification.

## **Stabilité financière**

La stabilité financière est actuellement apportée par le fait que les personnes employées actuellement ne soient pas rémunérées, et que les frais actuels soient investis de manière personnelle par le fondateur.

Les frais d'auditeurs sont couverts par les frais de certification

## **Activité de certification de ACERTPLUS**

ACERTPLUS est un organisme de certification est limite son activité uniquement à la certification QUALIOPi

### **Décision de certification** (7.6)

- ACERTPLUS reste responsable et conserve son pouvoir décisionnel en matière de certification (7.6.1)
- ACERTPLUS désigne l'expert/comité de certification pour prendre la décision de certification sur la base de toutes les informations liées à l'évaluation, sa revue et toutes autres informations pertinentes (7.6.2)
- La personne missionnée par ACERTPLUS pour prendre une décision de certification est employé chez ACERTPLUS l'organigramme le démontre (7.6.3)
- Le contrôle organisationnel de ACERTPLUS est la propriété totale de ACERTPLUS car c'est une structure juridique indépendante et n'appartient à aucun groupe (7.6.4)
- Les personnes employées, ou sous contrat avec ACERTPLUS, soumises aux mêmes exigences de la présente norme internationale ISO/IEC 17065 que les personnes employées, ou sous contrat avec, ACERTPLUS cela peut être démontrer avec le contrat auditeur, charge de déontologie, impartialité (7.6.5)
- ACERTPLUS notifie par courriel accompagné d'une lettre de refus ou de suspension de certification le en précisant les raisons, si le client souhaite poursuivre le processus de certification, ACERTPLUS propose au client de faire un audit complémentaire qui équivaut à l'audit initial (7.6.6)

### **Documents de certification** (7.7.3)

- Le document de certification ne doit être émis qu'après ou en même temps que la décision de délivrer la certification ou d'étendre son périmètre

