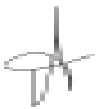




# Procédure de certification Qualiopi

|              | Nom        | Date       | Signature                                                                           |
|--------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Rédaction    | S BOURAS   | 26/12/2025 |  |
| Vérification | V. CRESPIN | 26/12/2025 |  |
| Approbation  | K. BOURAS  | 26/12/2025 | BOURAS Khadija                                                                      |



## Table des matières

|                                                                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Objet.....</b>                                                                                                                                                        | <b>5</b>  |
| <b>2. Domaine d'application.....</b>                                                                                                                                        | <b>5</b>  |
| <b>3. Modalité d'application.....</b>                                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>4. Contexte réglementaire.....</b>                                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>5. Engagement de l'organisme prestataire concourant au développement des compétences.....</b>                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>6. Demande de certification et contrat.....</b>                                                                                                                          | <b>8</b>  |
| 6.1. Prise d'information.....                                                                                                                                               | 8         |
| 6.2. Demande de certification du candidat et envoi d'une proposition commerciale                                                                                            | 8         |
| 6.3. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification.....                                                                                                    | 9         |
| 6.4. Durée des audits dans le cycle de certification.....                                                                                                                   | 9         |
| 6.5. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences..... | 11        |
| <b>7. Audit à blanc (Pré-audit).....</b>                                                                                                                                    | <b>12</b> |
| <b>8. Organisation des audits.....</b>                                                                                                                                      | <b>12</b> |
| 8.1. Choix de l'auditeur.....                                                                                                                                               | 12        |
| 8.2. Planification de l'audit.....                                                                                                                                          | 13        |
| 8.3. Plan d'audit.....                                                                                                                                                      | 13        |
| <b>9. Réalisation des audits.....</b>                                                                                                                                       | <b>13</b> |
| 9.1. Déroulement de l'audit.....                                                                                                                                            | 13        |
| 9.2. Conclusion de l'audit.....                                                                                                                                             | 14        |
| <b>10. Prise de décision de certification.....</b>                                                                                                                          | <b>16</b> |
| <b>11. Émission du certificat.....</b>                                                                                                                                      | <b>17</b> |
| <b>12. Les audits de surveillance.....</b>                                                                                                                                  | <b>18</b> |
| 12.1. Modalités de l'audit à distance.....                                                                                                                                  | 20        |
| <b>13. Renouvellement de la certification.....</b>                                                                                                                          | <b>23</b> |
| <b>14. Extension et certification d'une nouvelle catégorie d'actions.....</b>                                                                                               | <b>24</b> |
| <b>15. Déclenchement d'un audit complémentaire.....</b>                                                                                                                     | <b>25</b> |
| <b>16. Réduction du champ ou du périmètre de certification.....</b>                                                                                                         | <b>26</b> |
| <b>17. Suspension et retrait du certificat.....</b>                                                                                                                         | <b>26</b> |
| <b>18. Transfert d'une certification.....</b>                                                                                                                               | <b>27</b> |
| <b>19. Certification multi-sites.....</b>                                                                                                                                   | <b>29</b> |



|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>20. Traitement des signalements.....</b>                             | <b>31</b> |
| <b>21. Traitement des plaintes et des appels.....</b>                   | <b>31</b> |
| <b>22. Changements ayant des conséquences sur la certification.....</b> | <b>31</b> |
| <b>23. Règles d'usages des marques.....</b>                             | <b>32</b> |
| 23.1 Utilisation de la marque de certification Qualiopi.....            | 32        |
| 23.2 Utilisation de la marque d'accréditation du COFRAC.....            | 32        |
| 23.3 Contrôle d'usage des marques.....                                  | 32        |
| <b>24. Référentiel de certification Qualiopi V9.....</b>                | <b>32</b> |



## 1. Objet

Les acteurs de la formation doivent démontrer la qualité des actions de formation professionnelle pour pouvoir bénéficier de fonds mutualisés et publics.

Les organismes de formation professionnelle doivent notamment respecter les critères du référentiel national dont la création est annoncée dans la loi no 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

Audit des Normes Internationales (A.N.I.), organisme certificateur indépendant et tierce partie, délivre la certification après un audit constatant que les engagements et les critères du référentiel national sont appliqués par les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Cette certification permet aux organismes qui financent les actions de formation d'avoir la garantie que les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences respectent le référentiel national et peuvent ainsi bénéficier de leurs financements.

La certification atteste de la qualité des actions de formation professionnelle et de la mise en place de l'amélioration continue.

Cette procédure explique étape par étape le processus mis en œuvre au sein de Audit des Normes Internationales (A.N.I.) concernant les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences désirant accéder à la commande publique ou mobilisant des fonds publics ou mutualisés et prestataires d'actions de formation continue, de bilans de compétences, d'accompagnement à la VAE et d'actions de formation par apprentissage.

## 2. Domaine d'application

Le domaine couvre les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité (NDA) ou en cours d'enregistrement.

Ce référentiel s'applique à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, quel que soit leur statut, leur organisation, le type de formation, le nombre de salariés et leur chiffre d'affaires.



Le référentiel national contient des critères spécifiques selon le profil de l'organisme prestataire d'action concourant au développement des compétences :

- Organisme de formation (OF)
- Centre de bilans de compétences (CBC)
- Prestataire d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)
- Centre de formation d'apprentis (CFA)

### 3. Modalité d'application

Ce document est applicable à compter du **26/12/2025**

### 4. Contexte réglementaire

La certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences est une certification de processus selon un dispositif réglementaire.

Les textes réglementaires applicables dans le cadre du processus de certification sont :

- ☐ La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- ☐ Le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle (version en vigueur)
- ☐ Le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences (version en vigueur)
- ☐ L'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail (version en vigueur)
- ☐ L'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 (version en vigueur)
- ☐ L'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation (version en vigueur)
- ☐ Le guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).
- ☐ La charte d'usage Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).
- ☐ Le règlement d'usage Qualiopi sur le site du Ministère du Travail (version en vigueur).
- ☐ Questions/réponses du ministère (version en vigueur).

### 5. Engagement de l'organisme prestataire concourant au développement des compétences



- a) Prendre connaissance de la présente procédure de certification « PROC-CERTIF-01 » de Audit des Normes Internationales (A.N.I)
- b) Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par Audit des Normes Internationales (A.N.I)
- c) Prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
  - 1) La conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés
  - 2) L'instruction des réclamations,
  - 3) La participation d'observateurs, le cas échéant :
- d) Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- e) Ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à Audit des Normes Internationales (A.N.I) ni faire de déclaration sur la certification de ses services que Audit des Normes Internationales (A.N.I) puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- f) Si Audit des Normes Internationales (A.N.I) constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engagera une procédure de retrait de la certification.
- g) 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
- h) 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
- i) En faisant référence à la certification de ses services dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de Audit des Normes Internationales (A.N.I) et/ou aux spécifications du programme de certification
- j) Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relative à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au service
- k) Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de la certification et mettre ces enregistrements à la disposition de Audit des Normes Internationales (A.N.I) sur demande, et :
  - 1) Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification



- 2) Documenter les actions entreprises.
- l) Informer, sans délai, Audit des Normes Internationales (A.N.I) des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- m) Respecter l'utilisation de la marque de Audit des Normes Internationales (A.N.I) et la marque du Ministère du Travail.

## 6. Demande de certification et contrat

### 6.1. Prise d'information

Le candidat peut se renseigner sur notre offre par plusieurs canaux :

- Par téléphone : 01 30 10 02 11
- Par mail : [contact@ani-certifications.com](mailto:contact@ani-certifications.com)
- Sur site internet : [www.ani-certifications.com](http://www.ani-certifications.com)

### 6.2. Demande de certification du candidat et envoi d'une proposition commerciale

Les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui le souhaitent peuvent accéder à la demande de certification sur le site internet

<https://ani-certifications.com/demande-de-certification/> .

Une demande de certification est également possible par mail ou téléphone, [un formulaire](#) sera envoyé par mail.

Ce formulaire ([TRAM CERTIF 01](#)), liste les informations nécessaires pour collecter les prérequis nécessaires pour accéder au processus de certification.

Après avoir reçu la demande de certification, Audit des Normes Internationales (A.N.I) collecte l'ensemble des informations via les documents :

- TRAM CERTIF 01 - 01 : Liste des documents justificatifs
- TRAM CERTIF 01 - 03 : Bilan Prévisionnel uniquement pour les organismes ne disposant pas d'un Bilan Pédagogique et Financier.

Après réception de l'ensemble des documents, Audit des Normes Internationales réalise une vérification de toutes les informations envoyées par le client [TRAM CERTIF 02](#).

Après étude, une proposition de contrat est envoyée au candidat via le [TRAM COMM 01](#) « Contrat Certification Qualiopi ».

L'envoi de la proposition contractuelle contient :

- Les informations sur la prestation
- Une proposition financière et les durées d'audit de chaque étape du cycle.



- Le programme d'audit pour le cycle de certification.
- Les informations saisies par le candidat
- Le référentiel national de certification présenté dans le guide du ministère
- La procédure « certification Qualiopi » PROC-CERTIF-01
- Conditions générales de vente TRAM COMM - 03

Dès la réception du **TRAM COMM 01** « Contrat Certification Qualiopi » signé par le client, Audit des Normes Internationales (A.N.I) peut planifier la réalisation de l'audit de certification **TRAM CERTIF 03**.

L'organisme candidat joint au contrat de certification :

- Pour les organismes multisites, l'annexe 2 dûment complétée
- TRAM CERTIF 01 - 02 : Attestation sur l'honneur

En cas de dossier incomplet, Audit des Normes Internationales (A.N.I) reviendra vers l'organisme de formation. Si les éléments manquants ne sont pas apportés sous 30 jours après réception du dossier, Audit des Normes Internationales (A.N.I) ne pourra pas réaliser la prestation de certification.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à Audit des Normes internationales ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification.

Seulement après cette validation positive, la proposition contractuelle est validée.

### **6.3. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification**

L'organisme candidat ayant fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification par un organisme certificateur sur une catégorie d'actions ne peut pas déposer une nouvelle demande ayant pour objet cette catégorie d'actions avant un délai de trois mois à compter de la date du refus ou du retrait.

Ce délai passé, il indique à l'organisme certificateur les non-conformités qui lui ont été signalées et démontre qu'elles ont été résolues.

### **6.4. Durée des audits dans le cycle de certification**

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de renouvellement, de transfert des certifiés CNEFOP et multisites sont fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant\* à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est audité à l'audit de surveillance.

Pour les nouveaux entrants, les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du Code du travail font l'objet de modalités d'audit adaptées. Pour ces indicateurs, l'organisme certificateur procède à la vérification de la formalisation du processus à l'audit initial, la mise en œuvre effective de l'indicateur par l'organisme audité étant vérifiée à l'audit de surveillance.

\* Est considéré comme nouvel entrant :

- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences dans sa première année d'activité.
- un prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui débute une activité sur une nouvelle catégorie d'actions, pour les indicateurs applicables à cette catégorie.

**Principes : Définition d'une durée de base, ajout de durées différenciées par type d'actions, logique de combinaison de type d'actions possible + prise en compte de la taille de l'organisme (CA en FP)**

| Catégories d'action |                              | Durée de base | L.6313-1 – 1°<br>Formation continue | L.6313-1 – 2°<br>Bilan de compétence | L.6313-1 – 3°<br>VAE | L.6313-1 – 4°<br>Apprentissage | Échantillonnage de sites       |
|---------------------|------------------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Initial             | CA < 150 000 €               | 1j            | +0 j                                | +0 j                                 | +0j                  | +0,5j                          | +0,5 jr par site échantillonné |
|                     | CA >= 150 000 et < 750 000 € | 1j            | +0,5j                               | +0,5 j                               | +0,5j                | +0,5j                          |                                |
|                     | CA >= 750 000 €              | 1,5 j         | +0,5j                               | +0,5 j                               | +0,5j                | +1 j                           |                                |
| Surveillance *      | CA < 750 000 €               | 0,5 j         | +0 j                                | +0 j                                 | +0 j                 | +0,5j                          | +0,5 jr par site échantillonné |
|                     | CA >= 750 000 €              | 1j j          | +0,5j                               | +0,5 j                               | +0,5j                | +0,5j                          |                                |
| Renouvellement      | CA < 150 000 €               | 1j            | +0 j                                | +0 jr                                | +0 j                 | +0,5j                          | +0,5 jr par site échantillonné |
|                     | CA >= 150 000 et < 750 000€  | 1j            | +0,5 j                              | +0,5 jr                              | +0,5 j               | +0,5j                          |                                |
|                     | CA >= 750 000 €              | 1,5 j         | +0,5                                | +0,5 j                               | +0,5j                | +1 j                           |                                |

\* Se référer au point 6.4 pour les nouveaux entrants à l'audit initial

### 6.5. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences

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

**Durée de l'audit initial pour les organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 :**

| Catégories d'action |                 | Durée de base | L.6313-1 – 1° Formation continue | L.6313-1 – 2° Bilan de compétence | L.6313-1 – 3° VAE | L.6313-1 – 4° Apprentissage | Échantillonnage de sites       |
|---------------------|-----------------|---------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Initial             | CA < 750 000 €  | 0,5j          | +0 j                             | +0 j                              | +0j               | +0,5j                       | +0,5 jr par site échantillonné |
|                     | CA >= 750 000 € | 0,5j          | +0,5j                            | +0,5 j                            | +0,5j             | +0,5j                       |                                |

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

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

Les indicateurs liés aux exigences de la norme ISO/CEI 17065 et exigences réglementaires sont applicables à tous les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences détenteurs ou non d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 (voir les indicateurs en fin de procédure)

## 7. Audit à blanc (Pré-audit)

L'audit à blanc ou pré audit peut être demandé par le client afin de se rassurer avant son audit de certification de son système qualité.

Afin d'identifier ces points particuliers, l'auditeur en charge du pré audit doit contacter le client pour en discuter. Le pré audit n'est pas une répétition générale de l'audit de certification. Il est forcément partiel.

L'audit à blanc doit être d'une durée nettement inférieure à l'audit initial.

Pour les audits d'organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 (CNEFOP) dont la durée de l'audit initiale est réduite, l'audit à blanc doit être inférieur à celle-ci.

L'organisation du pré audit :

- L'auditeur prend contact avec le client 3 jours avant le pré-audit pour préparer son intervention
- Après le pré audit, l'auditeur rédige sous 8 jours un rapport écrit du pré audit
- Sur site ou à distance, le pré audit débute par une réunion d'ouverture qui rappelle le contexte et les objectifs de la prestation. Le pré-audit se termine par une réunion de clôture
- L'auditeur ne doit pas suivre le traitement des non-conformités qui ont été éventuellement détectées lors du pré audit

Certaines pratiques sont interdites :

- L'auditeur ne doit pas préconiser des solutions pour résoudre des écarts éventuels
- L'auditeur ne peut pas pré auditer tout le système du client

## 8. Organisation des audits

### 8.1. Choix de l'auditeur

L'auditeur est choisi dans la liste des auditeurs référencés et qualifiés par Audit des Normes Internationales (A.N.I.).

Les critères de choix hiérarchique sont :

- L'absence de risque de conflits d'intérêts entre l'auditeur et le client,
- La compétence de l'auditeur sur la catégorie de l'audit



- La compétence de l'auditeur pour réaliser les audits à distance,
- Proximité géographique de l'auditeur,
- Disponibilité de l'auditeur avec la/les dates(s) souhaitées par l'organisme audité,

Si nécessaire une équipe d'auditeurs peut être constituée et dans ce cas un responsable d'audit est nommé par Audit des Normes Internationales (A.N.I.).

L'organisme client est informé du nom de l'auditeur après la signature du contrat.

L'organisme client peut récuser l'auditeur en cas de conflit d'intérêt avérés.

L'auditeur doit signaler tout conflit d'intérêt avec l'organisme client dès réception de l'ordre de mission [TRAM CERTIF 04](#) (cette consigne étant mentionnée en pied de page de notre ordre de mission).

### **8.2. Planification de l'audit**

La date de l'audit est proposée au plus tard dans les 30 jours calendaires suivant la réception du contrat signé en tenant compte de la période souhaitée par le client.

L'auditeur prend connaissance de l'ensemble des données préalablement à l'audit.

Les données d'entrées pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans le contrat, le processus de certification définis par cette procédure ainsi que les autres documents de fonctionnement de Audit des Normes Internationales (A.N.I.).

### **8.3. Plan d'audit**

Un plan d'audit [TRAM CERTIF 05](#) est établi et envoyé aux clients au moins quatre jours avant l'audit par email.

Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

## **9. Réalisation des audits**

### **9.1. Déroulement de l'audit**

L'audit se déroule dans les locaux du client ou à distance. Toutefois, dans le cas où le client ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des prestations, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'auditeur fait renseigner par les participants pour la réunion d'ouverture et de clôture la feuille de présence [TRAM CERTIF 06](#)



Le client s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité. La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

Important :

Si le client souhaite au début de l'audit :

- Ajouter une ou des nouvelles catégories d'actions, Audit des Normes Internationales refusera la prise en compte au moment de l'audit. Un audit d'extension sera proposé au client
- Enlever une ou des nouvelles catégories d'actions, Audit des Normes Internationales analysera la situation et déterminera les différentes possibilités
- Faire participer une ou des personnes non indiquées sur le plan d'audit, L'auditeur devra indiquer les personnes présentes dans le compte rendu et faire signer la feuille de présence [TRAM CERTIF 06](#)
- En cas de constatation d'un prévisionnel ou un BPF engendrant une augmentation du nombre de jours d'audit pour les surveillances. L'auditeur en informe la direction de Audit des Normes Internationales et ajustera la durée en conséquence ou réalisera un audit complémentaire au frais du client à une date ultérieure
- Si, lors de l'audit, l'organisme certificateur constate de nouveaux éléments de nature à affecter la durée d'audit initialement prévu au contrat, ANI ajuste la durée de l'audit en conséquence ou à défaut réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues (6.4).

## 9.2. Conclusion de l'audit

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur informera le client des constats de l'audit. La feuille de présence et le procès-verbal de clôture ([TRAM CERTIF 06](#)) seront envoyés via un outil en ligne. Le nombre de non-conformités, sera identifié et le client indiquera son acceptation concernant les non-conformités émises.

En cas de non-conformité, l'auditeur rédigera des fiches de non-conformités et les transmettra au client dans un délai de 5 jours suivant l'audit.

Audit des Normes Internationales transmettra au client sous 7 jours suivant l'audit un questionnaire de satisfaction ([TRAM QUAL 07](#)). En cas de non-réponse de la part du client, une relance sera effectuée 30 jours suivant le premier envoi.



L'auditeur rédige son rapport d'audit dans un délai de 8 jours. Les conclusions de l'audit sont transmises au client après l'audit sous la forme d'un rapport **TRAM CERTIF 07** envoyé par Audit des Normes Internationales (A.N.I.). Le rapport est remis au client à l'issue de la décision du comité de certification. En cas de non-conformité majeure, ce délai peut être porté jusqu'à 90 jours

Le rapport indique si l'audit a été réalisé à distance et s'il n'y a pas eu de problème de connexion au cours de l'audit, la liste de chaque indicateur et chaque critère en indiquant la conformité ou l'absence de conformité. Le rapport prend en compte les différents types d'actions de l'organisme client.

L'auditeur informe le client audité des non-conformités.

#### **Traitement des non-conformités :**

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

Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national ne peuvent donner lieu qu'à des non-conformités majeures. Les autres indicateurs du référentiel peuvent être pondérés et donner lieu à des non-conformités mineures ou majeures.

La mise en œuvre des actions correctives ne doit pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités, à compter de la notification des non-conformités à l'organisme audité :

- pour une **non-conformité mineure** qui est relevée en cas de respect partiel de l'attendu afférent à l'indicateur, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai de 15 jours et doit être mis en œuvre dans un délai de **six mois**.  
La vérification de la mise en œuvre des actions correctives est faite à l'audit suivant. Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure ;
- pour une **non-conformité majeure** qui est prononcée lorsque l'attendu n'est pas du tout respecté, le plan d'action établi est adressé à l'organisme certificateur dans le délai de 15 jours. La mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous **trois mois**, et vérifiée par l'organisme certificateur avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder un mois à compter de l'expiration du délai de trois mois.



À défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de trois mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

Dans le cadre de l'audit initial, l'organisme certificateur notifie alors le refus de certification à l'organisme candidat.

Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, l'organisme certificateur notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat.

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

À défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la notification de la suspension, la certification est retirée ou n'est pas renouvelée.

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

## 10. Prise de décision de certification

Le décisionnaire donne un avis favorable ou défavorable sur le dossier de certification.

Le décisionnaire ne participe pas aux audits.

Avant de prendre la décision, d'étendre ou de réduire le périmètre de la certification, de renouveler, de suspendre, ou le retrait de la certification, la décisionnaire doit disposer des documents pour conduire une revue de décision efficace incluant via le document [TRAM CERTIF 09](#) « Formulaire de revue documentaire et décision de certification » partie 1 :

- Le contrat de certification
- Le rapport d'audit définitif
- Les non-conformités majeures dont l'auditeur a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives
- Les non-conformités mineures dont l'auditeur a examiné et accepté le plan d'action du client relatif aux corrections et actions correctives

L'analyse des non-conformités (mineures et majeures) et des plans d'actions associés peut conduire Audit des Normes Internationales (A.N.I.) à délivrer la certification sur les seuls types d'actions conformes et objet de la demande.



L'existence de cinq (ou plus) non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

L'existence de plus de 7 non-conformités majeures déclenchera un audit sur site lors de la surveillance.

Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

Le décisionnaire décide de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations, après avoir vérifié la validité du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité du client.

## 11. Émission du certificat

Le certificat est édité à la suite de la décision de certification positive dans un délai de 15 jours au plus tard.

Le certificat comporte les informations suivantes :

- La raison sociale de l'organisme ;
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées et la référence au programme de certification) ;
- L'adresse du ou des sites de l'organisme ;
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- Le nom et l'adresse de l'organisme certificateur.

Il comporte de plus :

- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme ;
- Le numéro d'enregistrement au répertoire Sirene de l'organisme (numéro SIREN) ;
- La marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.
- La marque d'accréditation du COFRAC accompagné de notre numéro d'accréditation : n°5-0674

En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 15 jours.

Audit des Normes Internationales (A.N.I.) tient à jour les informations sur les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences certifiées à l'aide de « l'annuaire des clients certifiés, résiliés, suspendus et retrait de la certification » [TRAM CERTIF 12](#).



L'annuaire des certifiés ou l'information concernant un certifié est communiqué sur demande auprès de la direction de Audit des Normes Internationales (A.N.I.).

## 12. Les audits de surveillance

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14<sup>e</sup> et le 22<sup>e</sup> mois suivant la date d'obtention de la certification.

L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que le référentiel en vigueur est toujours appliqué.

L'organisme certificateur procède à minima à une revue des indicateurs suivants :

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial. Une attention particulière est alors prêtée à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place ;
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures applicables à l'organisme audité ;
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel ;
- pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'organisme certificateur procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

L'organisme certificateur vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

Avant l'audit, l'organisme certificateur collecte auprès du prestataire :

- les éléments nécessaires à l'actualisation des données administratives de l'organisme, notamment les coordonnées du dirigeant, un organigramme à jour de l'organisme et la ou les adresses des sites
- une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences depuis l'obtention de la certification, précisant les catégories d'actions mises en œuvre et indiquant si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, des formations en situation de travail, des formations en alternance ou des formations certifiantes, ainsi que s'il a confié la réalisation de formations

à un autre organisme de formation ou s'il est intervenu pour le compte d'un autre organisme de formation

- le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.
- Une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories.

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance prévue est majorée d'une demi-journée, afin de permettre la vérification des indicateurs dont la mise en œuvre effective est auditée à l'audit de surveillance.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le retrait de la certification.

L'organisme certificateur établit et communique un plan d'audit à l'organisme audité. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes de l'organisme à entendre en entretien et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité du prestataire d'actions concourant au développement de compétences sur la période de référence. L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

L'organisme audité s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité.

L'auditeur conduit l'analyse :

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

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

- Existence de plus 7 non-conformités majeures ou mineures OU
- Signalement ou plaintes conforme aux règles définies par Audit des Normes Internationales OU



- Réclamation d'un des financeurs de l'organisme de formation OU
- Signalement de la part du COFRAC, Ministère du travail et autre autorités compétentes OU
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités OU
- À la demande du client

Le support d'enregistrement d'audit transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditée et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme et consultés lors de l'audit.

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont notifiées à l'organisme. Lorsque l'organisme est certifié pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées.

Un rapport d'audit de surveillance est établi et envoyé au client sous un délai de 14 jours maximum.

#### **12.1. Modalités de l'audit à distance**

L'audit à distance est réalisé en visioconférence avec l'accord du client identifié dans le formulaire **TRAM CERTIF 01** « demande de certification ».

Le formulaire **TRAM CERTIF 01** « demande de certification » demande également l'autorisation aux clients de réaliser des captures d'écran.

Un test de connexion sera effectué par l'auditeur au plus tard cinq jours avant l'audit à distance afin d'identifier les éventuels risques rendant impossible l'audit à distance.

Niveau d'équipement demandé : Ligne internet permettant un échange fluide par visioconférence (Connexion ADSL au minimum), Logiciel de visioconférence (type Skype, teams, etc), Web cam. L'auditeur au cours du test de faisabilité doit valider le niveau d'équipement demandé ainsi que la maîtrise des visioconférences afin d'éliminer les risques de non-maitrise ou de non-réalisation de la visioconférence par l'audit (connexion pour la réunion en Visio, le partage d'écran pour présenter les preuves dématérialisées à l'auditeur, le réglage du volume et caméra).

En cas d'équipements ne permettant pas la visioconférence et la non-maitrise du logiciel de visioconférence, le risque étant important, l'audit de surveillance ne pourra pas être effectué à distance et sera donc effectué en présentiel.

## Grille de risque pouvant impacter l'efficacité de l'audit à distance

| N° | Qui     | Lien                                                                       | Risque Initial |        |                                                                 | Moyens mis en œuvre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Risque résiduel |        |
|----|---------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
|    |         |                                                                            | Fort           | Faible | Identification du risque                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Fort            | Faible |
| 1  | Clients | Ensemble des clients en cours ou certifiés ou transfère depuis un autre OC |                | X      | Est-ce que le client donne son accord pour l'audit à distance ? | TRAM-CERTIF-01-_<br>Demande de certification<br><br>PROC-CERTIF-01-_<br>Procédure de CERTIFICATION QUALIOPI                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | X      |
| 2  | Clients | Ensemble des clients en cours ou certifiés ou transfère depuis un autre OC | X              |        | Fiabilité de la Visio                                           | Prise de rdv pour la Visio par l'auditeur pour vérifier la connexion<br><br>Confirmation par le client et vérification par l'auditeur de la dématérialisation des éléments de preuves pour l'audit.<br><br>L'auditeur doit informer ANI par courriel de l'impossibilité de réaliser l'audit en distanciel. ANI reste le seul décisionnaire pour un audit à distance |                 | X      |
| 3  | Clients | Ensemble des clients en cours                                              | X              |        | Aisance du client à se                                          | Échange entre l'auditeur et l'audité sur le partage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | X      |

|   |           |                                                          |  |   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |   |
|---|-----------|----------------------------------------------------------|--|---|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|
|   |           | ou certifiés<br>ou<br>transfère<br>depuis un<br>autre OC |  |   | servir de<br>l'outil<br>Visio<br>proposé                                        | d'écran pour<br>présenter quelques<br>documents<br>dématérialisés qui<br>seront regardés au<br>cours de l'audit.<br>L'auditeur doit<br>informer ANI par<br>courriel de<br>l'impossibilité de<br>réaliser l'audit en<br>distanciel. ANI reste<br>le seul décideur pour un audit à<br>distance. |  |   |
| 4 | Auditeurs | Ensemble<br>des<br>auditeurs                             |  | X | Risque<br>matériel                                                              | L'auditeur dispose<br>d'un matériel<br>respectant les<br>exigences de ANI<br>précisé dans la<br>TRAM GRH 10<br>contrat de prestation<br>d'auditeur                                                                                                                                            |  | X |
| 5 | Auditeurs | Ensemble<br>des<br>auditeurs                             |  | X | Aisance<br>de<br>l'auditeur<br>à se<br>servir de<br>l'outil<br>Visio<br>proposé | ANI réalise dans le<br>cadre de la formation<br>des auditeurs une<br>Visio pour vérifier la<br>connexion et le<br>partage d'écran et<br>les documents<br>dématérialisés                                                                                                                       |  | X |

En cas d'impossibilité technique le jour de l'audit à distance (panne/dysfonctionnement de réseau internet), celui-ci devra être reprogrammé dans les plus brefs délais avant l'échéance du 22<sup>ème</sup> mois. En cas de nouvelles difficultés techniques lors de la deuxième tentative, l'audit sera effectué sur site.

Le plan d'audit doit préciser si l'audit a lieu par visioconférence pour chaque créneau horaire de l'audit défini par l'auditeur.



L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente par visioconférence durant toute la durée de l'audit à l'exclusion de la pause déjeuner (60 minutes maximum).

L'auditeur dispose également d'une heure maximum (45 minutes pour les audits d'une demi-journée) pour réaliser sa synthèse afin de réaliser le bilan de la journée ou la préparation de la clôture de l'audit.

L'auditeur peut utiliser les moyens suivant pour mener son audit :

- Conduire des entretiens
- Observer des tâches réalisées avec un guide à distance
- Renseigner des listes types et des questionnaires
- Revue des documents avec la participation de l'audité

L'organisme audité s'engage à disposer de toute sa documentation à disposition de l'auditeur le jour de l'audit.

Durant l'audit, l'auditeur demandera également à l'organisme audité de lui fournir la documentation nécessaire pour vérifier lors de l'audit de surveillance l'ensemble des critères.

L'auditeur peut demander, par email ou via l'outil d'audit à distance de Audit des Normes Internationales (A.N.I.), durant l'audit à distance, des documents supplémentaires à l'organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences.

## 13. Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification suppose la signature d'un nouveau contrat et la réalisation d'un audit de renouvellement sur place au plus tard quatre mois avant la date d'échéance du certificat. Afin d'être en comptabilité avec les délais de la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.

1) Pour les clients certifiés par Audit des Normes Internationales (A.N.I.), l'audit de renouvellement est réalisé conformément au déroulement d'un audit initial, en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors de l'audit de surveillance précédent.

2) Pour les organismes certifiés par un autre organisme accrédité, un transfert de certification (voir chapitre 18) doit être fait au plus tard cinq mois avant la fin de validité du certificat pour réaliser le renouvellement.



Dans ce cas, une déclaration de l'organisme candidat attestant qu'il n'a pas conclu un nouveau contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées est transmise avec indication de la date de fin de la certification en cours de validité.

Audit des Normes Internationales (A.N.I.) collecte auprès de l'ancien organisme certificateur :

- une copie du certificat antérieur
- un dossier détaillant les non-conformités détectées à l'audit précédent
- le plan d'actions correctives associé et l'état de résolution des non-conformités
- le cas échéant, les réclamations reçues.

L'audit de renouvellement donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat.

La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

## **14. Extension et certification d'une nouvelle catégorie d'actions**

L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions, en sus des catégories d'actions déjà certifiées, sollicite l'extension du champ de sa certification auprès de l'organisme certificateur.

Un audit d'extension de la certification sur les catégories d'actions de la demande est mis en œuvre pour procéder à l'extension de la certification ; cet audit est réalisé à tout moment du cycle de certification, conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension. Pour déterminer la durée de l'audit, l'organisme certificateur collecte le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire.

Lorsqu'un organisme multisites demande l'extension de sa certification sur une nouvelle catégorie d'actions, l'échantillonnage est réalisé sur les sites concernés par la demande d'extension.

En cas de décision positive, le certificat de l'organisme est mis à jour en conséquence. Le plan d'audit (contenu de l'audit, durée...) pour les audits suivants tient compte de l'extension du champ de la certification

## 15. Déclenchement d'un audit complémentaire

Audit des Normes Internationales (A.N.I.) s'autorise à déclencher dans certaines situations exceptionnelles des audits complémentaires chez un de ses certifiés en dehors des périodes habituelles d'audit. Un audit complémentaire peut être déclenché dans les cas suivants :

- À réception d'une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences
- L'organisme certifié utilise les marques de certification en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, Audit des Normes Internationales (A.N.I.) s'autorise à vérifier, sur site, l'utilisation qui en est faite
- Si lors de l'audit, l'organisme a plus de 8 non-conformités majeures ou mineurs, un audit complémentaire sera réalisé afin de vérifier la mise en place des plans d'actions et le traitement des non-conformités
- L'organisme certifié communique en tenant des propos portant atteinte aux bonnes mœurs et à l'éthique
- Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit complémentaire
- La décision de Audit des Normes Internationales (A.N.I.) est suspendue à la vérification sur site de la mise en œuvre des actions correctives proposées en réponse aux écarts
- Le client utilise les marques de Audit des Normes Internationales (A.N.I.) ou les marques pour lesquelles Audit des Normes Internationales (A.N.I.) a une licence d'exploitation et d'utilisation en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, Audit des Normes Internationales (A.N.I.) s'autorise à vérifier, sur site, l'utilisation qui en est faite

Les audits peuvent être déclenchés de manière inopinée. Audit des Normes Internationales (A.N.I.) missionnera un ou plusieurs auditeurs pour se rendre dans l'entreprise.

Les audits complémentaires sont à la charge de l'entreprise certifiée ainsi que les frais de déplacement des auditeurs.

En cas de refus de l'entreprise d'accepter de planifier un audit complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur, Audit des Normes Internationales (A.N.I.) est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. L'entreprise sera informée par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé le délai d'un mois, l'entreprise devra repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

Le retrait du certificat est décidé par la Présidente de Audit des Normes Internationales (A.N.I.).



L'organisme peut déposer un recours auprès de Audit des Normes Internationales (A.N.I) si elle n'en a pas déjà déposé concernant la même certification.

## 16. Réduction du champ ou du périmètre de certification

La réduction ne se fait que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré.

La décision de réduction est prise par la Présidente de Audit des Normes Internationales (A.N.I) qui s'appuie éventuellement sur un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

## 17. Suspension et retrait du certificat

Définitions :

- Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat
- Retrait : annulation d'un certificat

Audit des Normes Internationales (A.N.I) peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui-ci.

La suspension ou le retrait de certificat ne sont effectifs qu'après une période d'échanges et de discussions avec l'entreprise certifiée.

Le délai défini pour lever une suspension est de 3 mois renouvelable une fois. Audit des Normes Internationales informe le client de sa suspension par email et lui indique les actions à mettre en place pour lever la suspension.

Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- Inexactitude des informations ou des documents fournis par le client
- Plainte avérée contre l'entreprise certifiée
- Incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités



- Les audits n'ont pas pu se dérouler du fait du client à la fréquence prévue par les règles de certification
- L'organisation décrite par le client ne correspond pas à la réalité du terrain
- La fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée sans que l'entreprise certifiée accepte un audit supplémentaire à la demande de Audit des Normes Internationales (A.N.I.)
- L'absence de paiement des factures envoyées par Audit des Normes Internationales (A.N.I.) après trois relances
- Un accident ou un événement grave qui a comme cause ou des conséquences importantes sur l'entreprise et son environnement

Lors de sa suspension, l'organisme cliente ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension.

Toute période de suspension de certificat est forcément suivie d'un audit de surveillance de Audit des Normes Internationales (A.N.I.) afin de s'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée. L'audit peut être réalisé à distance ou sur site selon ce que décide la direction de Audit des Normes Internationales (A.N.I.) en fonction de la situation.

Une suspension ne peut être reconduite qu'une fois et au maximum pour deux périodes de trois mois.

Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension.

Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.

L'organisme concerné par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de Audit des Normes Internationales (A.N.I.). Un appel peut être déposé par le biais de la procédure de réclamation.

## 18. Transfert d'une certification

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

Le transfert d'une certification est la reprise d'une certification existante et valide, sur l'ensemble de son périmètre, par un autre organisme certificateur accrédité.



L'organisme demandant le transfert de sa certification transmet sa demande au nouvel organisme certificateur souhaité. En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à l'organisme certificateur récepteur.

L'organisme certificateur récepteur 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 l'organisme récepteur une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

L'organisme certificateur s'assure, par tous moyens, que la certification de l'organisme demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Dans le cas où la certification de l'organisme est suspendue ou retirée, le transfert de la certification n'est pas possible.

L'organisme récepteur examine les éléments transmis par l'ancien organisme certificateur, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, le cas échéant les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre. Il décide, dans un délai de trente jours, selon les cas :

- de reprendre le dossier en confirmant la certification
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée
- de refuser le transfert de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit et transmis à l'organisme demandant le transfert.

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, l'organisme récepteur le signale à l'instance nationale d'accréditation.

En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit complémentaire, constitué a minima de la vérification de la conformité au référentiel par l'analyse d'une action conduite depuis le précédent audit pour chaque catégorie d'action de la portée de la certification, est mené par l'organisme certificateur récepteur avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire l'organisme certificateur à refuser le transfert.

L'organisme récepteur informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification.

La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur.

La délivrance du certificat par le nouvel organisme certificateur entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

## 19. Certification multi-sites

Un organisme multi-sites 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.

Les sites 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 multi-sites :

- l'organisme candidat doit avoir un seul 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 par l'organisme certificateur d'un panel de sites à auditer est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées.

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites, arrondie à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;
- audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche.

L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.



Dans tous les cas, l'organisme certificateur peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

Si une ou des non-conformités sont identifiées sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par ces non-conformités. Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale.

Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent une non-conformité majeure, la certification est, dans le cadre de l'audit initial, refusée ou, dans le cadre des audits de surveillance, de renouvellement ou complémentaire, suspendue pour l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes, dans la limite des délais prévus.

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

Si l'organisme multi-sites souhaite ajouter un nouveau site, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Si l'organisme multi-sites souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par l'organisme certificateur. L'échantillon est la racine carrée du nombre de nouveaux sites, arrondie à l'entier le plus proche. En complément de l'audit des nouveaux sites, l'organisme certificateur audite la fonction centrale.

Après intégration du ou des nouveaux sites sur le certificat, ils doivent être ajoutés aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

Si tout ou partie des nouveaux sites mettent en œuvre une nouvelle catégorie d'actions, l'organisme multi-sites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie.

L'échantillonnage des sites à auditer est constitué à partir des nouveaux sites, en incluant ceux à auditer sur les catégories d'actions déjà certifiées et ceux concernés par la demande d'extension de la certification sur la nouvelle catégorie d'actions.

Si un organisme certifié sur un site unique étend son activité sur un ou plusieurs sites, l'organisme satisfait à un nouvel audit initial conformément aux modalités d'audit d'un organisme multi-sites prévues au présent arrêté. À cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur.

## 20. Traitement des signalements

En cas de signalement auprès de l'organisme certificateur portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, l'organisme certificateur procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes. En tant que de besoin, il réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

En fonction de la gravité du signalement, l'organisme certificateur peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

L'organisme certificateur prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

## 21. Traitement des plaintes et des appels

La procédure « maîtrise des plaintes et des appels » PROC-QUAL-04 détaille la gestion des réclamations, des plaintes et des contestations. Cette procédure est disponible sur simple demande faite par mail.

## 22. Changements ayant des conséquences sur la certification

Audit des Normes Internationales (A.N.I.) informera les organismes de formation certifiés des modifications apportées à son programme de certification et les modalités de transition.

Il sera demandé aux organismes de formation de remettre à Audit des Normes Internationales (A.N.I.) sous un délai déterminé pour acception, un plan de transition (actions et délais)

La vérification de la prise en compte par l'organisme de formation se fera au cours de l'audit de suivi.



## 23. Règles d'usages des marques

### 23.1 Utilisation de la marque de certification Qualiopi

Les conditions d'utilisation de la marque QUALIOPi sont définies dans les documents « Charte d'usage de la marque QUALIOPi » et « Règlement d'usage de la marque QUALIOPi » (version en vigueur).

Une utilisation abusive ou la référence erronée à la certification QUALIOPi par un client entraîne l'information du ministère du Travail ainsi que la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification.

### 23.2 Utilisation de la marque d'accréditation du COFRAC

Audit des Normes Internationales est accrédité par Comité Français d'accréditation (COFRAC), sous le numéro 5-0674.

Les clients d'Audit des Normes Internationales ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation du COFRAC, à l'exception des organismes certifiés par le COFRAC pour des activités de certification de Systèmes de Management ou de Produits, Procédés et Services comme mentionné dans la GEN REF 11 dans sa version en vigueur.

Il est interdit aux clients de Audit des Normes Internationales de :

- Mentionner le Cofrac, et d'utiliser, apposer le logo Cofrac dans ses communications.
- Mentionner l'accréditation d'Audit des Normes Internationales, ou d'en faire référence dans ses communications.

### 23.3 Contrôle d'usage des marques

Nous vous informons que Audit des Normes Internationales s'assure du respect des règles mentionnées au point 23.1 et 23.2 de la présente procédure de certification :

- Lors de chaque audit ;
- Lors de signalements émis par des tiers ;
- Lors de constatations par les services internes d'Audit des Normes Internationales;

## 24. Référentiel de certification Qualiopi V9

<https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>