



Procédure de certification Qualiopi



	Nom	Date	Signature
Rédaction	S BOURAS	26/02/2026	
Approbation	K. BOURAS	26/02/2026	BOURAS Khadija



Table des matières

1. Objet.....	5
2. Domaine d'application.....	5
3. Modalité d'application.....	6
4. Contexte réglementaire.....	6
5. Engagement de l'organisme prestataire concourant au développement des compétences.....	7
6. Demande de certification et contrat.....	8
6.1. Prise d'information.....	8
6.2. Demande de devis et envoi d'une proposition commerciale.....	8
6.3. Demande de certification de l'OPAC et envoi d'une proposition commerciale	8
6.4. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification.....	9
6.5. Durée des audits dans le cycle de certification.....	10
6.6. Modalités de certification d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences.	11
7. Audit à blanc (Pré-audit).....	12
8. Organisation des audits.....	13
8.1. Choix de l'auditeur.....	13
8.2. Planification de l'audit.....	13
8.3. Plan d'audit.....	14
9. Réalisation des audits.....	14
9.1. Déroulement de l'audit.....	14
9.2. Conclusion de l'audit.....	15
10. Prise de décision de certification.....	17
11. Émission du certificat.....	18
12. Les audits de surveillance.....	18
12.1. Modalités de l'audit à distance.....	21
13. Renouvellement de la certification.....	23
14. Extension et certification d'une nouvelle catégorie d'actions.....	24
15. Déclenchement d'un audit complémentaire.....	24
16. Visite de confirmation.....	25
17. Réduction de la portée certification.....	26
17. 1 Réduction du fait du client.....	26
17.2 Réduction du fait de l'organisme certificateur.....	26



18. Suspension du certificat.....	27
19. Retrait du certificat.....	28
20. Transfert d'une certification.....	28
21. Certification multi-sites.....	30
22. Traitement des signalements.....	32
23. Traitement des plaintes et des appels.....	32
24. Changements ayant des conséquences sur la certification.....	32
25. Règles d'usage des marques.....	33
23.1 Utilisation de la marque de certification Qualiopi.....	33
23.2 Utilisation de la marque d'accréditation du COFRAC.....	33
23.3 Utilisation de la marque d'Audit des Normes Internationales.....	33
23.4 Contrôle d'usage des marques.....	34
26. Référentiel de certification Qualiopi V9.....	34



1. Objet

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés (financement par un opérateur de compétences, par la commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6, par l'État, par les régions, par la Caisse des dépôts et consignations, par France Travail ou par l'Agefiph).

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 qualité sont appliqués par les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences (OPAC) .

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 qualité et peuvent ainsi bénéficier de leurs financements.

La certification atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences (PAC).

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.

Les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences seront nommés OPAC tout au long de cette procédure de certification.

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 qualité 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 **26/02/2026**

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).
- La charte graphique 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.

6. Demande de certification et contrat

6.1. Prise d'information

L'OPAC peut se renseigner sur notre offre par plusieurs canaux :

- Par téléphone : 01 30 10 02 11
- Par mail : contact@ani-certifications.com
- Sur le site internet : www.ani-certifications.com

6.2. Demande de devis et envoi d'une proposition commerciale

Les OPAC qui souhaitent obtenir uniquement une proposition commerciale peuvent accéder à la demande sur le site internet <https://ani-certifications.com/devis/>

Une proposition commerciale est par la suite transmise à l'OPAC.

6.3. Demande de certification de l'OPAC et envoi d'une proposition commerciale

Les OPAC 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 lien vers le formulaire en ligne 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 Pédagogique 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](#).

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, Audit des Normes Internationales (A.N.I) ne pourra pas mettre en place un contrat de certification Qualiopi [TRAM COMM 01](#).

Après étude, une proposition de contrat est envoyée à l'OPAC via la [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 l'OPAC
- Le référentiel national de qualité dans sa version en vigueur
- La procédure « certification Qualiopi » [PROC CERTIF 01](#)
- Conditions générales de vente [TRAM COMM - 03](#)

L'OPAC joint au contrat de certification :

- Pour les organismes multisites, l'annexe 1 dûment complétée
- [TRAM CERTIF 01 - 02](#) : Attestation sur l'honneur

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.

Un e-mail de confirmation suivant la [TRAM CERTIF 03](#) est envoyé dès qu'une date d'audit a été fixée avec l'organisme client.

6.4. Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification

L'OPAC 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.

6.5. Durée des audits dans le cycle de certification

Les durées des audits initiaux, de surveillance, de renouvellement, de transfert, des certifiés détenteurs d'un sigle de qualité CNEFOP et multisites sont fixées par l'arrêté du 6 juin 2019 modifié 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° Formation continue	L.6313-1 – 2° Bilan de compétence	L.6313-1 – 3° VAE	L.6313-1 – 4° 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 6.5 pour les nouveaux entrants à l'audit initial

6.6. 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

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 initial 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 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 sont :

- L'absence de risque de conflits d'intérêts entre l'auditeur et le client,
- La compétence de l'auditeur sur la catégorie d'action concourant au développement des compétences
- 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) souhaitée(s) 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 lors de l'envoi de la confirmation d'audit [TRAM CERTIF 03](#).

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

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 dans l'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 informations et documents préalablement à l'audit.

Les données d'entrées pour réaliser les audits sont les informations contractuelles intégrées dans le contrat, les documents justificatifs, le processus de certification défini 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 par l'auditeur et envoyé par e-mail à l'organisme client au plus tard quatre jours avant l'audit.

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 dans un lieu 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 preuve 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 concernées 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 événement 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 aux 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 prévue au contrat, Audit des Normes Internationales 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 (6.5).

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](#) sont signés et une copie est remise au client. 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 un questionnaire de satisfaction [TRAM QUAL 07](#).

L'auditeur rédige son rapport d'audit [TRAM CERTIF 07](#) dans un délai de 8 jours et le met à disposition d'Audit des Normes Internationales.

Les conclusions de l'audit sont transmises au client après l'audit sous la forme d'un rapport d'audit 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 30 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 30 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 n'a pas participé à l'audit.

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 de certification » partie 1 :

- Le contrat de certification [TRAM COMM 01](#)
- Formulaire de demande de certification [TRAM CERTIF 01](#)
- Le rapport d'audit définitif [TRAM CERTIF 07](#)
- Les non-conformités majeures dont l'auditeur a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives et les éléments de preuve
- 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 8 non-conformités majeures ou mineures par catégorie d'action concourant au développement des compétences 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 n'est pas celui ayant réalisé la revue de la demande.

Le décisionnaire décide de délivrer ou non la certification, 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 accompagnée de notre numéro d'accréditation : n°5-0674 portée disponible sur www.cofrac.fr

En cas de décision négative, le client est informé par écrit sous 15 jours des raisons ayant conduit au refus.

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 communiquée 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^e et le 22^e 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.

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 preuve 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 de 8 non-conformités majeures ou mineures par catégories à l'audit précédent OU
- Signalement ou plaintes conformes aux règles définies par Audit des Normes Internationales OU
- Plaintes ou réclamations reçues OU
- Signalement de la part du COFRAC, ministère du Travail et autres autorités compétentes OU
- Pour les organismes multisites, 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 **TRAM CERTIF 07** transmis par l'auditeur à l'organisme certificateur mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions auditées 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-maîtrise ou de non-réalisation de la visioconférence par l'audité (connexion pour la réunion en visio, le partage d'écran pour présenter les preuves dématérialisées à l'auditeur, le réglage du volume et de la caméra).

En cas d'équipements ne permettant pas la visioconférence et de non-maîtrise 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 transférés depuis un autre OC		X	Est-ce que le client donne son accord pour l'audit à distance ?	TRAM-CERTIF-01- _Demande de certification PROC-CERTIF-01- _Procédure de CERTIFICATION QUALIOPi		X
2	Clients	Ensemble des clients en cours ou certifiés ou transférés depuis un autre OC	X		Fiabilité de la Visio	Prise de rdv pour la Visio par l'auditeur pour vérifier la connexion		X
						Confirmation par le client et vérification par l'auditeur de la dématérialisation des éléments de preuves pour l'audit.		
						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		
3	Clients	Ensemble des clients en cours ou certifiés ou transférés depuis un autre OC	X		Aisance du client à se servir de l'outil Visio proposé	Échange entre l'auditeur et l'audité sur le partage d'écran pour présenter quelques documents dématérialisés qui seront regardés au cours de l'audit. 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
4	Auditeurs	Ensemble des auditeurs		X	Risque matériel	L'auditeur dispose d'un matériel respectant les exigences de ANI précisées dans la TRAM GRH 10 contrat de prestation d'auditeur.		X
5	Auditeurs	Ensemble des auditeurs		X	Aisance de l'auditeur à se servir de l'outil Visio proposé	ANI réalise dans le cadre de la formation des auditeurs une Visio pour vérifier la connexion et le partage d'écran et les documents 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^{ème} 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 et l'outil qui sera utilisé.

L'auditeur et le client audité doivent être en relation permanente par visioconférence durant toute la durée de l'audit prévue sur 7 heures.

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

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 site au plus tard quatre mois avant la date d'échéance du certificat afin d'être en compatibilité avec les délais de la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles et du processus de prise de décision d'Audit des Normes Internationales

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 ou le bilan pédagogique [TRAM CERTIF 01 03](#) si ce dernier ne dispose pas de bilan pédagogique et financier.

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 d'une plainte d'une tierce partie
- Si lors de l'audit, l'organisme a plus de 8 non-conformités par catégories majeures ou mineures
- Une fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée peut donner lieu à un audit complémentaire si le client n'informe pas Audit des Normes Internationales de ce changement.
- Recueillir des compléments d'information nécessaires pour prononcer une décision de certification
- Lever la suspension d'une certification
- Instruire les demandes de transfert de certification

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

En cas de refus de l'entreprise d'accepter de planifier un audit complémentaire, Audit des Normes Internationales (A.N.I.) pourra suspendre la certification en cours de validité. (Cf paragraphe 18, suspension et retrait de certificat) Le client sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

16. Visite de confirmation

Cette disposition sera applicable à compter du 1^{er} janvier 2026.

En présence d'éléments remettant en cause la réalité et/ou l'efficacité de l'audit réalisé, le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) peut déclencher une évaluation supplémentaire chez le prestataire certifié ou candidat ayant pour objectif de vérifier que les rapports d'audit produits par Audit des Normes Internationales sont en cohérence avec la situation du prestataire certifié.

Une telle évaluation, dénommée « visite de confirmation », est réalisée en présence d'un représentant d'Audit des Normes Internationales, soit sur le site du prestataire s'il dispose de locaux en propre ou à défaut au siège social de Audit des Normes Internationales..



La durée d'intervention de l'équipe d'évaluation est dimensionnée pour tenir compte du temps nécessaire pour réaliser ces visites en fonction notamment du nombre de catégories d'action à vérifier. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport traité selon les dispositions prévues pour la décision dans le règlement d'accréditation (CERT REF 05).

17. Réduction de la portée certification

17.1 Réduction du fait du client

L'organisme client peut faire une demande auprès d'Audit des Normes Internationales afin de réduire la portée de la certification sur une ou plusieurs catégories d'actions sur simple demande.

17.2 Réduction du fait de l'organisme certificateur

Audit des Normes Internationales dispose du droit de réduire la portée de la certification d'un client.

- En cas de non-conformité relevée en audit
- En cas d'absence d'activité sur une catégorie

En cas de réduction de la certification, un nouveau certificat est émis.

Cela implique l'arrêt immédiat et définitif de la certification pour tout ou partie des catégories d'actions concernées. Le client ne peut plus faire référence à la certification sur ces catégories et celles-ci sont retirées du certificat sans préavis.

Audit des Normes Internationales procède aux modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées aux publics, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., pour garantir que le client a reçu une information claire sur la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public.

18. Suspension du certificat

La **suspension** est définie comme l'invalidité temporaire d'un certificat.



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

La suspension peut intervenir en cas de :

- Inexactitude des informations ou des documents fournis par le client
- Signalement des instances de contrôles ou autorités ;
- Non-respect de la procédure de certification [PROC CERTIF 01](#)
- NDA caduque
- Non-respect des obligations contractuelles

Le délai défini pour lever une suspension est de 3 mois renouvelable une fois.

La présidente d'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 catégories d'actions de formation concernées par la suspension ne peuvent plus faire mention de la certification jusqu'à la résolution de la non-conformité et les catégories d'actions de formation concernées sont retirées des documents de certification pendant la période de suspension.

Toute période de suspension de certificat est forcément suivie d'un audit complémentaire de Audit des Normes Internationales (A.N.I). 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 période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.

L'organisme concerné par une suspension 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.

Audit des Normes Internationales procède à la modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc. pour garantir qu'aucune mention n'indique que l'organisme est toujours certifié.

Si le client ne traite pas dans les délais les motifs qui ont conduit à la suspension, le contrat de certification est résilié de fait, et Audit des Normes International procède au retrait définitif du certificat émis.

19. Retrait du certificat

Un **retrait** de certification est une annulation d'un certificat à l'initiative d'Audit des Normes Internationales.

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

Les cas de retrait peuvent être les conséquences de :

- Non-respect des délais pour le passage de l'audit de surveillance
- Non-respect des conditions contractuelles
- Non-respect des conditions financières
- NDA caduque
- Non-traitement des actions à mettre en place pour la levée de la suspension
- Non-traitement de non-conformités majeures et mineures dans les délais durant le cycle de validité du certificat

Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension. En cas de retrait de la certification, le client ne peut plus faire référence à son certificat et doit cesser toute communication liée à sa certification pour l'ensemble des catégories d'actions de formation concernées.

20. 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 à Audit des Normes Internationales (ANI). En réalisant une demande de transfert, l'organisme autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à l'organisme certificateur récepteur.



Audit des Normes Internationales (ANI) 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 Audit des Normes Internationales (ANI) une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

Audit des Normes Internationales (ANI) 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.

Audit des Normes Internationales (ANI) 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 Audit des Normes Internationales (ANI) 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.

21. Certification multi-sites

Un organisme multisites 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 d'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. Cet 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 non levée, 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 programme 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.

22. Traitement des signalements

En cas de signalement auprès d'Audit des Normes Internationales 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, Audit des Normes Internationales 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, nous réalisons 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, Audit des Normes Internationales peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

Audit des Normes Internationales prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

23. 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.

24. Changements ayant des conséquences sur la certification

Audit des Normes Internationales (A.N.I.) informera les organismes client certifiés et suspendus des modifications apportées à sa procédure de certification et les modalités de transition.

Les modalités de vérification de la prise en compte par l'organisme client pourront se faire à l'audit suivant ou selon les modalités définies dans la procédure de certification [PROC CERTIF 01](#).

25. Règles d'usage 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 », « Règlement d'usage de la marque QUALIOPI », « Charte Graphique » (version en vigueur).



Une utilisation abusive ou la référence trompeuse à la certification QUALIOPI par un client entraînent 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.

Audit des Normes Internationales s'assure, tout au long du cycle de certification, du respect de l'usage de la marque. En cas de manquement constaté aux dispositions du Règlement d'usage, après que l'organisme client a été appelé à s'expliquer, il lui notifie les manquements avérés par tous moyens et le met en demeure de se mettre en conformité. À défaut de mise en conformité, il peut procéder à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de la certification. En cas d'usage non conforme de la marque constaté par l'Etat, le Garant de la certification en sera informé et en tirera toutes les conséquences sur la certification qualité.

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 portée disponible sur www.cofrac.fr.

Les clients d'Audit des Normes Internationales ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation du COFRAC ni à faire référence à notre accréditation, à l'exception de la reproduction de leur certificat.

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

- Mentionner le Cofrac, et d'utiliser, d'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 Utilisation de la marque d'Audit des Normes Internationales

Audit des Normes Internationales n'autorise pas les clients à utiliser la marque Audit des Normes Internationales.

23.4 Contrôle d'usage des marques

Nous vous informons qu'Audit des Normes Internationales s'assure du respect des règles mentionnées aux points 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;



26. Référentiel de certification Qualiopi V9

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