

Règlement de certification - Qualiopi

Délivrance d'une certification pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences

Sommaire

1. Demande et Contractualisation	2
2. Attribution et surveillance de la certification	3
3. Cas de la certification multi-sites	9
4. Annuaire des certifiés	10
5. Extension de certification.....	10
6. Gestion des transferts	11
7. Gestion des changements.....	11
8. Suspension / retrait de la certification	11
9. Plaintes, appels et signalements	12
10. Accueil des observateurs	13

1. DEMANDE ET CONTRACTUALISATION

1.1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Pour prétendre à l'obtention de la certification, chaque organisme doit d'abord formuler une demande initiale de certification via le formulaire de demande .

Ce formulaire permettra de recueillir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification.

Une revue de la demande est effectuée afin de vérifier que SOCOTEC Certification France dispose bien de l'ensemble des informations nécessaire à la réalisation de l'offre. Dans le cas contraire, un contact est repris avec l'organisme demandeur afin de compléter son formulaire de demande.

Important : pour les nouveaux entrants, il est demandé la preuve de réalisation à minima d'une formation par catégorie auditée.

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

Si l'organisme candidat a reçu un refus de certification auprès d'un organisme certificateur, il ne peut pas déposer une nouvelle demande à SOCOTEC Certification France avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, l'organisme candidat doit indiquer à SOCOTEC Certification France les non-conformités qui lui ont été signalées et démontrer qu'elles ont été résolues.

Dans le cas où l'organisme n'a pas de moyen d'accès à internet, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE peut recevoir sa demande par téléphone et lui éditer directement un dossier qui lui est transmis par courrier.

1.2. ELABORATION DE L'OFFRE

Lorsque tous les éléments nécessaires à la réalisation de l'offre de certification sont disponibles. Une offre de certification est élaborée.

Les durées d'audit indiquées dans le contrat sont définie selon les exigences de l'article 4 de 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 (NOR : MTRD1903979A) ou de son article 10 pour 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. Dans ce dernier cas, SOCOTEC Certification France s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

A noter : lors de l'audit de surveillance des organismes considérés comme « nouveaux entrants » selon l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, l'ensemble des indicateurs applicables seront vérifiés. Ainsi, les durées de surveillances des nouveaux entrants seront majorés d'une demi-journée.

Les durées appliquées sont réévaluées chaque année selon le chiffre d'affaires indiqué sur le dernier bilan pédagogique et financier. Ces durées pourront être réévaluées et un audit complémentaire pourra être programmé en cas de fausse déclaration.

1.3. TRANSMISSION DES PIECES JUSTIFICATIVES

Dès réception de l'offre de certification validée par le client, SOCOTEC Certification France demande au client de finaliser sa demande en transmettant les éléments suivants :

- Une copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois
- Un organigramme de l'organisme
- Les preuves de toutes autres certifications et labellisations déjà obtenues avec leur date de validité et leur périmètre
- La preuve de réalisation d'au moins une formation par catégories auditées (pour les nouveaux entrants)
- Une déclaration sur l'honneur, datée et signée (intégrée dans le contrat) , attestant que l'organisme 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

- La description de l'activité de l'organisme, précisant les catégories d'actions mises en œuvre et indiquant si l'organisme réalise 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 confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation
- le dernier bilan pédagogique et financier ou si l'organisme est nouvel entrant un état détaillé de son livre journal, grand livre ou livre des recettes (selon son statut juridique) de l'exercice comptable en cours
- Les non-conformités signalées et la démonstration qu'elles ont été résolues, uniquement si l'organisme candidat a déjà reçu un refus de certification auprès d'un autre organisme certificateur.

Dans le cas où l'organisme n'a pas de moyen d'accès à internet, SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE peut recevoir les pièces justificatives par courrier et renseigner l'extranet de l'organisme.

1.4. REVUE DE LA DEMANDE

Une fois l'ensemble des éléments transmis par l'organisme candidat. Une revue est effectuée par l'organisme de certification.

Si le dossier est incomplet : Demande d'information complémentaire à l'organisme candidat

Si le dossier est complet : L'offre de certification est signée par SOCOTEC Certification France prend alors valeur de contrat de certification.

La recevabilité du dossier est alors notifiée au client avec mise à disposition du contrat de certification.

2. ATTRIBUTION ET SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

2.1. AUDIT INITIAL

SOCOTEC Certification France propose une date de réalisation de l'audit dans un délai maximal de 30 jours calendaires, après contractualisation avec l'organisme client et réception de l'ensemble des pièces citées au §1.3..

2.2. AUDIT DE SURVEILLANCE

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

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14^e et le 22^e mois suivant la date de décision de la certification.

Dans le cadre des cycles dérogatoires de quatre ans prévu par Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle et par application de l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs : lorsque l'audit initial a été réalisé avant le 1^{er} juillet 2022 à distance, l'audit de surveillance doit être réalisé sur site.

Avant l'audit, SOCOTEC Certification France 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 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.

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

L'équipe d'audit prépare son intervention et communique à l'organisme client un plan d'audit. Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes rencontrées et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors du précédent audit ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives et des mesures préventives du plan d'action mises en place.

L'auditeur conduit l'analyse :

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

L'audit de surveillance est réalisé à distance. Il peut toutefois être réalisé sur site dans les cas suivants :

- Plus d'un signalement conforme aux règles de plaintes et appels définies par SOCOTEC Certification France ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de SOCOTEC Certification France et en fonction des deux cas précités.
- À la demande de l'organisme audité.

Lorsque l'audit de surveillance est réalisé sur site, les frais de déplacement de l'auditeur sont facturés à l'organisme client.

Dans le cas d'un audit à distance, ce dernier est réalisé selon les exigences fixées par le document IAF MD 4 :2018 en vigueur. Pour ce faire, SOCOTEC Certification France utilise notamment un système de visioconférence permettant la visualisation de l'interlocuteur et le partage des documents.

2.3. AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat. Afin de pouvoir lever d'éventuelles non-conformités majeures, l'audit de renouvellement doit être réalisé au moins 2 mois avant la fin de validité du certificat.

L'audit de renouvellement est réalisé en vérifiant le cas échéant la mise en œuvre des actions correctives définies au plan d'actions pour traiter les non-conformités détectées lors l'audit de surveillance précédent.

Cet audit 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.

Le processus mis en place pour les audits de renouvellement est identique aux processus décrit aux § 1 et § 2.1 du présent document.

2.4. PLANIFICATION DES AUDITS

Il est transmis à l'organisme client les noms de l'équipe d'audit et, sur demande, les informations nécessaires concernant les membres qui la composent.

En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès de SOCOTEC Certification France.

Tout membre d'une équipe d'audit s'engage à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité au travers d'un document signé avec SOCOTEC Certification France .

2.5. PREPARATION DES AUDITS

L'équipe d'audit prépare son intervention et communique à l'organisme client son plan d'audit définissant le périmètre d'audit, les noms des personnes à rencontrer et identifie les indicateurs du référentiel concernés par l'audit.

Ce document définit également le lieu d'audit qui est réalisé dans les locaux de l'organisme client. Toutefois, dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit.

L'organisme client prépare 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.

2.6. ÉTAPES D'AUDIT

L'audit permet de vérifier la conformité vis-à-vis du référentiel de certification. Cette étape d'audit se déroule en 3 phases principales :

- La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

- La réalisation de l'audit

L'équipe d'audit réalise cette seconde phase en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit y compris celles relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (la liste n'est pas exhaustive) :

- Entretiens
- Observation des processus et des activités
- Revue des documents et enregistrements

- La réunion de clôture

Cette réunion a pour but de présenter les constats et les conclusions d'audit et de convenir, si nécessaire, de la date de présentation d'un plan d'actions correctives et préventives.

Lors de cette réunion, l'équipe d'audit présente les éventuelles non-conformités à l'organisme client. Chaque fiche de non-conformité indique le constat, le critère, la nature de la non-conformité et la ou les catégorie(s) d'actions concernées.

Les fiches sont transmises au plus tard en version électronique dans les 2 jours ouvrés suivant la réunion de clôture.

Cette réunion est également l'occasion de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'organisme client relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit.

2.7. CONSTATS D'AUDITS / NON-CONFORMITES

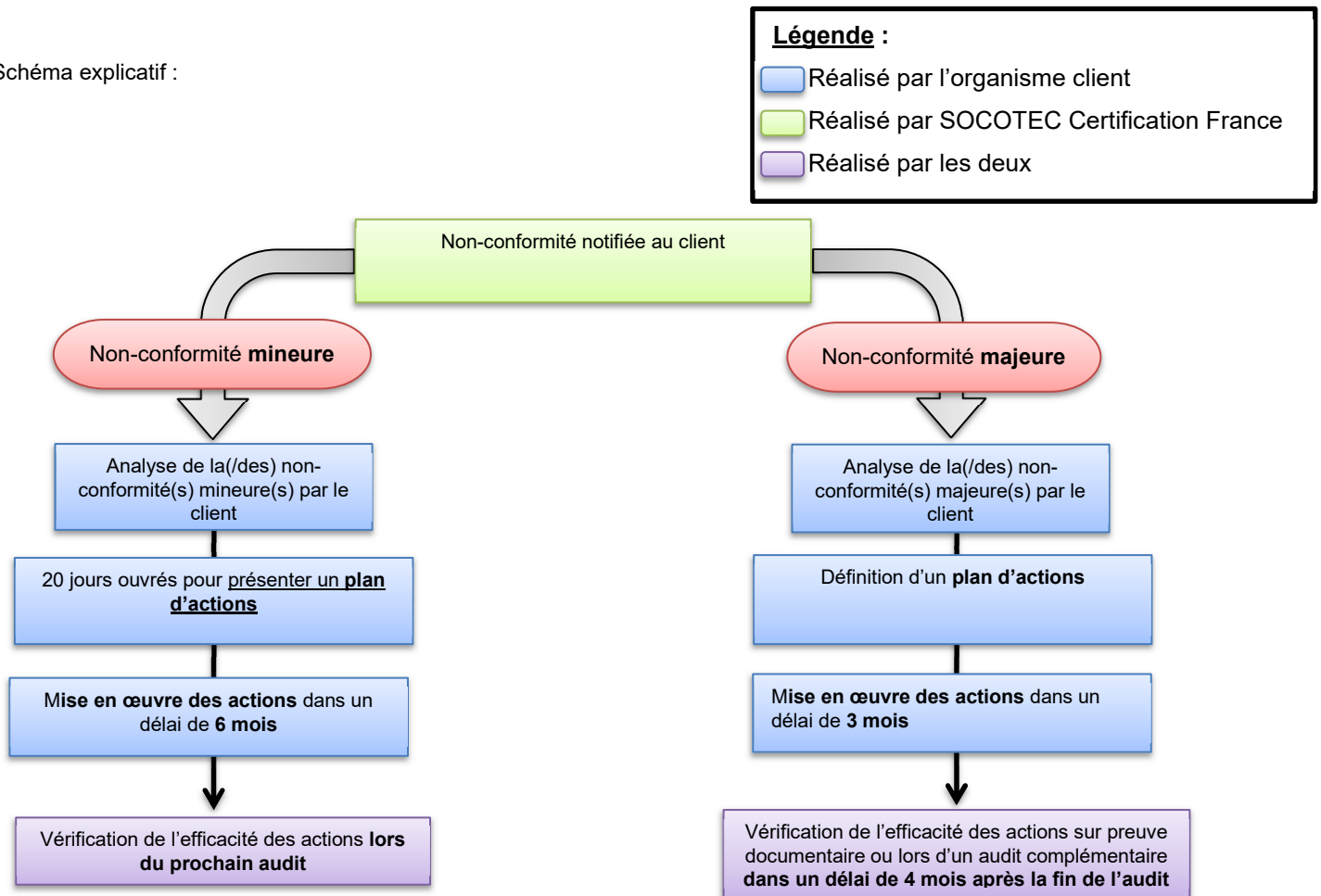
Dès la fin de l'audit, les auditeurs transmettent les constats d'audit à l'organisme client. Le client est informé :

- Des points forts
- Des points conformes à surveiller
- Des non-conformités mineures
- Des non-conformités majeures

Les points conformes à surveiller doivent être traités pour la surveillante suivante car ils risquent de devenir des non-conformités. Les non-conformités sont traitées dès que l'organisme client en a pris connaissance.

Les auditeurs remettent la liste des constats d'audit au client dès la fin de l'audit et signent avec le client le pré-rapport officialisant cette liste de constats.

Schéma explicatif :



Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel.

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

a. La non-conformité mineure

Une non-conformité mineure est caractérisée par le non-respect partiel ou ponctuel d'un indicateur, ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée

Dans le cas d'une non-conformité mineure, le plan d'action établi est adressé à SOCOTEC Certification France au plus tard 20 jours ouvrés après la fin de l'audit. Les actions doivent être mises 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.

Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

Attention, le plan d'action doit être jugé suffisant par l'auditeur sous 1 mois. L'organisme client doit donc prévoir suffisamment de temps pour présenter un nouveau plan d'actions dans ce délai au cas où le premier plan proposé serait refusé par l'auditeur. L'organisme client est l'unique responsable de la conformité aux exigences de certification.

Une fois le plan d'action accepté par le responsable d'audit, l'équipe d'audit transmet un avis motivé favorable, mais avec une efficacité de la mise en œuvre du plan d'action à contrôler au prochain audit.

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

Si la non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité majeure;

b. La non-conformité majeure

Une non-conformité majeure est caractérisée par une non-conformité qui n'est pas mineure.

En conformité avec la réglementation, une non-conformité relevée sur un des indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31, 32 est systématiquement classée en non-conformité majeure.

De même, une non-conformité portant sur l'obligation d'affichage du certificat dans les locaux et de sa communication sur le site internet (ou d'une copie en cas d'absence de site internet) entraîne une non-conformité majeure.

Dans le cas d'une non-conformité majeure, la mise en œuvre d'actions correctives doit être effective sous 3 mois. SOCOTEC Certification France vérifie cette mise en œuvre avant toute décision relative à la certification dans un délai qui ne peut excéder 1 mois à compter de l'expiration du délai de 3 mois. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans le délai de 3 mois, la certification n'est pas délivrée ou est suspendue. .

La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'une vérification documentaire ou d'un audit complémentaire, à distance ou sur site. Cette vérification est à la charge de l'organisme client et peut entraîner une facturation supplémentaire.

L'équipe d'audit consolide alors son rapport d'audit avec les constats et donne un avis motivé sur le maintien ou la levée des non-conformités concernées.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives, la certification est suspendue.

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

A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de 3 mois après la suspension, la certification est retirée ou elle n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

2.8. REVUE ET DECISION DE CERTIFICATION

2.8.1. REVUE

Les étapes de revue et décision de certification sont réalisées par une personne indépendante des équipes ayant participé aux activités de d'évaluation.

Les personnes habilitées à revoir les dossiers et à prendre une décision sont désignées selon les procédures internes de SOCOTEC Certification France .

La revue du dossier porte notamment sur les éléments suivants :

- Complétude du dossier ;
- Résultats des différentes évaluations;
- Etat et enregistrement de l'évaluation.

2.8.2. DECISION DE CERTIFICATION

En s'appuyant sur les différents constats formalisés par l'équipe d'audit, et la revue de certification SOCOTEC Certification France se prononce sur l'octroi ou non de la certification à l'organisme client.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire SOCOTEC Certification France à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande. L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

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

Une décision sous condition peut être prononcée dans le cas où SOCOTEC Certification France juge que la mise en œuvre du plan d'actions présenté par le client doit être vérifiée avant l'audit suivant. A défaut d'une évaluation positive, dans un délai préalablement convenu, de preuves démontrant une mise en œuvre satisfaisante des actions, SOCOTEC Certification France prononce une suspension de la certification. Cette évaluation peut consister en une vérification documentaire ou un audit complémentaire, à distance ou sur site. Cette vérification est à la charge de l'organisme client et peut entraîner une facturation supplémentaire.

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

Selon l'étape du cycle d'audit (initial, surveillance, renouvellement) et les résultats de la revue, les décisions pouvant être prises sont :

- Certification / Maintien de la certification / Renouvellement de la certification
- Certification / Maintien de la certification / Renouvellement de la certification sous condition (audit complémentaire sur site ou hors site)
- Suspension de la certification pour une durée maximale donnée
- Refus / Retrait de la certification

En cas de refus, le certificat n'est pas délivré à l'organisme client qui n'a pas satisfait à l'ensemble des obligations. Dans ce cas, les motivations du refus sont transmises par SOCOTEC Certification France dans un délai de 3 mois.

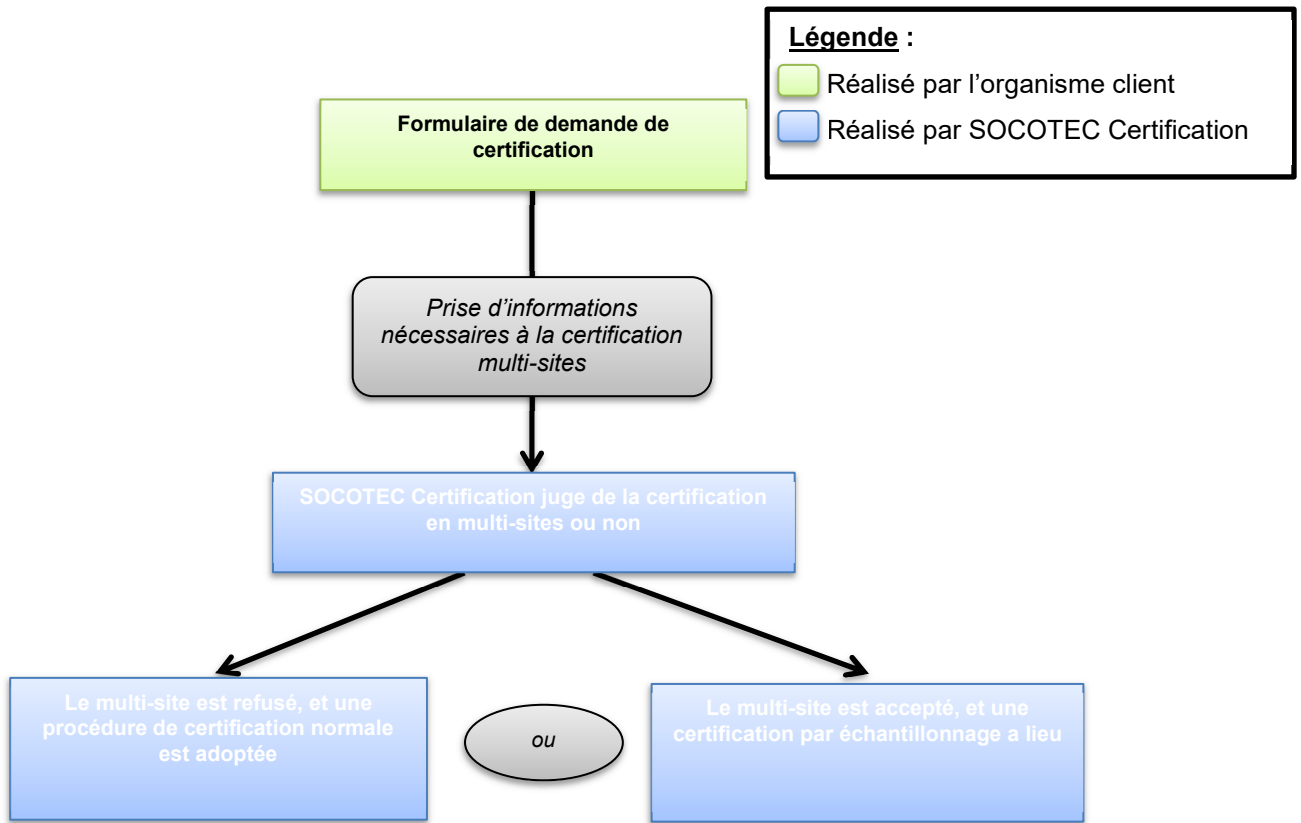
NB : Dans le cadre des cycles dérogatoires de quatre ans prévu par Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle et par application de l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs, une certification obtenue avant le 1er janvier 2021 a une validité de quatre ans

2.9. NOTIFICATION

Toute décision prise par SOCOTEC Certification France est notifiée à l'organisme client dans un délai maximum de 3 mois.

L'organisme client est notifié d'une décision de certification par l'émission d'un certificat qui lui est transmis ou mis à disposition.

3. CAS DE LA CERTIFICATION MULTI-SITES



3.1. CONDITIONS REQUISES

La certification par échantillonnage dans le cadre d'une organisation multi-sites permet de définir un programme d'audit fondé sur l'échantillonnage de sites.

Un organisme multi-sites est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale, qui ne correspond pas nécessairement au siège de l'organisme, qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités administratives, commerciales 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 client doit avoir un seul et unique système qualité;
- ✓ l'organisme client doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée;
- ✓ la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique;
- ✓ tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées.

L'échantillonnage doit être 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, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par SOCOTEC Certification France ;
- audit de surveillance: l'échantillon est la 0,6 fois la racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par SOCOTEC certification, l'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, SOCOTEC Certification France peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent et qu'il le justifie.

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

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi-sites jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes dans la limite des délais prévus au § 2.4.b.

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

3.2. AJOUT D'UN OU PLUSIEURS SITES

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 SOCOTEC Certification France . 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, la fonction centrale fait également l'objet d'un audit.

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, conformément au § 7. 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, un nouvel audit initial doit être réalisé conformément aux modalités d'audit d'un organisme multi-sites prévues au §3.1. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec SOCOTEC Certification France .

4. ANNUAIRE DES CERTIFIES

La liste des certifiés est publiée sur l'annuaire national des certifiés Qualiopi tenu à jour par les instances gouvernementales.

SOCOTEC Certification France transmet au ministre chargé de la formation professionnelle les listes des prestataires qu'il a certifiés selon les modalités qui seront définies par le ministère en charge de la formation professionnelle.

5. EXTENSION DE CERTIFICATION

L'organisme client 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 SOCOTEC Certification France selon le processus décrit au § 1 du présent document.

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 décrit au § 2 du présent document, mais dans le périmètre de l'extension demandée. La durée d'audit est calculée en prenant en compte le dernier bilan pédagogique et financier disponible de l'organisme.

Lorsqu'un organisme multi-sites 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.

6. GESTION DES TRANSFERTS

6.1. TRANSFERT D'UN ORGANISME CERTIFICATEUR VERS SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE

L'organisme candidat transmet sa demande à SOCOTEC Certification France selon le processus décrit au § 1 du présent document. SOCOTEC Certification France 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 émise par un organisme accrédité.

SOCOTEC Certification France 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.

SOCOTEC Certification France demande notamment une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier à l'organisme certificateur précédent.

SOCOTEC Certification France examine alors l'état des non-conformités en suspens, le cas échéant les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre et décide, dans un délai de trente jours, selon les cas:

- de reprendre le dossier en confirmant la certification, et émet un certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur;
- d'organiser, après analyse du dossier, une évaluation adaptée;
- de refuser la reprise de la certification.

Les motifs de refus sont motivés par écrit à l'organisme demandeur.

6.2. TRANSFERT DE SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE VERS UN AUTRE ORGANISME ACCREDITE

En effectuant sa demande de transfert auprès d'un autre organisme certificateur, l'organisme client autorise SOCOTEC Certification France à communiquer à ce dernier une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier, dans un délai 15 jours.

7. GESTION DES CHANGEMENTS

Lors de la contractualisation, l'organisme est informé que de possibles changements peuvent impacter sa certification, notamment dans les conditions générales de vente, disponibles sur le site internet de SOCOTEC Certification France .

En cas de changement, un courrier ou mail est envoyé aux organismes dont la certification est active ou suspendue.

Si ce changement exige une action de l'organisme (nouvelle ou exigence modifiée), SOCOTEC Certification France vérifie sa mise en œuvre par le biais d'actions (apports de preuves formelles, visites sur site ou évaluations à distance complémentaires etc...).

La réponse fournie par l'organisme est évaluée et une décision sur la conformité de l'organisme est notifiée à celui-ci. Cette évaluation fait l'objet d'une facturation.

8. SUSPENSION / RETRAIT DE LA CERTIFICATION

8.1. SUSPENSION DE LA CERTIFICATION

La suspension de la certification peut intervenir sur décision de SOCOTEC Certification France dans les cas suivants :

- Non-respect des dispositions définies au § 2 portant sur la réalisation des audits initial, de surveillance et de renouvellement et le traitement des non-conformités ;
NB : Si l'audit de surveillance n'est pas réalisé dans un délai de 22 mois suivant la date de décision de la certification ou si le certificat n'est pas renouvelé avant sa date d'expiration, le certificat est suspendu.

- Non conformités constatées par rapport au référentiel de certification ou aux exigences réglementaires remettant en cause la qualité de la ou des prestation(s) délivrée(s) et objet de la certification ;
- Non-respect d'une exigence définie dans le contrat de certification établi entre SOCOTEC Certification France et l'organisme client ou de tout autre document applicable dans le cadre de ce contrat : Règles d'usage de la marque, Conditions générales de vente ;
- Résultat du traitement d'une plainte.

SOCOTEC Certification France notifie l'organisme client par écrit. Cette suspension prend effet à la date de la notification. L'organisme client qui fait l'objet d'une suspension est retiré de l'annuaire des certifiés décrit au § 4 pendant la durée de la suspension. L'organisme client doit cesser de se prévaloir de sa certification et supprimer toute communication relative à la certification.

8.2. LEVEE DE LA SUSPENSION

La durée de suspension du certificat est de 6 mois maximum.

L'organisme client doit démontrer qu'il a levé les écarts qui ont été à l'origine de la suspension. Cette démonstration peut s'appuyer sur la réalisation d'un audit complémentaire à la charge de l'organisme client. SOCOTEC Certification France analyse les preuves communiquées par le client et émet une décision de levée de suspension.

NB : la suspension ne peut être levée qu'après décision de SOCOTEC Certification France. En cas de réalisation d'un audit supplémentaire ou en cas de retard dans la réalisation d'un audit de surveillance ou de renouvellement, les délais de traitement des résultats de l'audit et de la décision émise par SOCOTEC Certification France doivent être pris en compte. Il est recommandé de réaliser l'audit au maximum 3 mois après la notification de la suspension.

8.3. RETRAIT DE LA CERTIFICATION

Le retrait de la certification peut intervenir sur décision de SOCOTEC Certification France dans les cas suivants :

- Demande du client
- Absence d'activité objet de la certification pendant plus d'un an ;
- Dépassement du délai maximum de suspension fixé dans le § 8.2
- Communication de fausses informations sur la base desquelles la certification a été délivrée
- Non-respect répété d'une exigence définie dans le contrat de certification établi entre SOCOTEC Certification France et l'organisme client ou de tout autre document applicable dans le cadre de ce contrat : Règles d'usage de la marque, Conditions générales de vente ;
- Non conformités répétées par rapport au référentiel de certification ou aux exigences réglementaires remettant en cause la qualité de la ou des prestation(s) délivrée(s) et objet de la certification ;
- Utilisation frauduleuse du certificat, notamment site à la suspension du certificat
- Résultat du traitement d'une plainte.

SOCOTEC Certification France notifie l'organisme client par écrit. Le retrait de la certification prend effet à la date de la notification. L'organisme client qui fait l'objet d'un retrait de certification est retiré de l'annuaire des certifiés décrit au § 4. L'organisme client doit cesser de se prévaloir de sa certification et supprimer toute communication relative à la certification.

L'organisme client dont le certificat a été retiré ne peut pas demander une nouvelle certification avant un délai de 3 mois à compter de la date de retrait.

9. PLAINTES, APPELS ET SIGNALEMENTS

Pour toute information sur la procédure de plaintes et appels, veuillez-vous reporter au document suivant : Traitement des plaintes et appels, disponible en téléchargement sur le site de SOCOTEC Certification International.

En cas de signalement reçu par SOCOTEC Certification France 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, ce dernier est enregistrée et traité selon la même procédure.

En tant que de besoin, SOCOTEC Certification France réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme client au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

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

SOCOTEC Certification France ne peut en aucun cas dévoiler l'identité de la personne à l'origine du signalement.

10. ACCUEIL DES OBSERVATEURS

Les organismes sont informés via le contrat de certification et ses conditions générales que des observateurs (auditeur en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'audit missionnée, ...) sont susceptibles d'être missionnés lors de leurs audits. Le cas échéant, SOCOTEC Certification France demandera à l'organisme de bien vouloir mettre en œuvre les dispositions nécessaires à leur accueil.