



Rédacteur : Marc Gehlkopf Approbateur : Jean-François Rousseau

## 1- Domaine d'application des règles de certification

Le présent document est applicable à tout organisme demandant une certification s'inscrivant dans le champ défini ci-dessous, selon l'article 4 de la loi L.6313-1 du Code de travail, modifiée par la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 :

Les actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle sont :

- 1° Les actions de formation ;
- 2° Les bilans de compétences ;
- 3° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, dans les conditions prévues au livre IV de la présente partie ;
- 4° Les actions de formation par apprentissage, au sens de l'article L.6211-2 du Code de travail.

Ceci quels que soient sa forme juridique, sa taille, son organisation, ses catégories d'actions de formation.

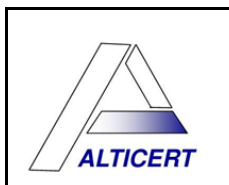
Les modalités décrites ci-dessus sont en respect des textes réglementaires ci-dessous :

Décret 2019-564 relatif à la qualité des actions de la formation
Décret 2019-565 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
Arrêté relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
Arrêté relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail
Décret 2020-894 du 20 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
Guide de lecture du référentiel national Qualité, mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail.

## 2- Le cycle de certification

3 types d'audits sont réalisés dans un cycle de certification :

1. Un audit initial, qui permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences requises
2. Un audit de surveillance, qui permet de s'assurer de la bonne application du référentiel, entre le 14-ème et le 22-ème mois suivant l'obtention du certificat.
3. Un audit de renouvellement, avant l'expiration du certificat, pour l'obtention d'une nouvelle certification.



**Rédacteur** : Marc Gehlkopf **Approbateur** : Jean-François Rousseau

### **3- Processus de certification**

#### **3.1 Information et engagement de l'organisme candidat**

La demande est documentée par l'organisme candidat à une certification, selon le formulaire EN003 « Demande de certification », qui précise les éléments à fournir à Alticert. Ce formulaire et les éléments demandés sont transmis à Alticert par courrier, mail ou site internet.

Alticert analyse la demande de certification et lorsque toutes les données sont validées, établit un contrat avec l'organisme demandeur. Ce contrat est établi selon les exigences du paragraphe 4.1.2 de la norme ISO 17065.

Si des éléments demandés ne sont pas disponibles mais que les éléments nécessaires au chiffrage de l'offre sont disponibles, Alticert peut établir une offre mais une information précisera que cette offre ne pourra être exécutoire que lorsque le demandeur aura transmis toutes les données requises et que la revue de la demande (EN\_021) aura été réalisée en totalité avec un résultat favorable.

A réception du contrat validé par l'organisme demandeur, une fiche « analyse de la demande » (EN\_021) est ouverte et intègre le dossier du nouveau client. Le commercial en charge du contact renseigne les premières rubriques, la vérification, la complétude et la validation appartiennent à la planification. Alticert répond, sous 30 jours calendaires, aux souhaits de l'entreprise concernant la date de réalisation de l'audit.

En cas de transfert d'une certification obtenue avec un autre organisme certificateur : l'organisme candidat transmet sa demande, selon le formulaire « demande de certification » en précisant qu'il s'agit d'un transfert et en indiquant le nom de l'organisme certificateur précédent.

Alticert analyse la demande selon les éléments reçus selon demande à l'organisme précédent (obligation de coopération sinon contact Cofrac) :

- Copie du certificat émis, rapport et plan d'actions
- Événements notables : plaintes reçues, appels, autre information utile

Un décisionnaire Alticert analyse la demande. Un autre décisionnaire décide dans un délai de 30 jours, selon analyse du dossier, de reprendre le dossier avec émission de certificat en premier temps, puis d'organiser une évaluation adaptée, ou bien de refuser la reprise de certification (motifs de refus motivés par écrit à l'organisme).

Le transfert d'un organisme certificateur à un autre n'est pas possible si la certification est suspendue ou retirée.

#### **3.2 Audit en vue de la certification**

Un plan d'audit est communiqué à l'organisme candidat. La durée de chacun des audits est calculée en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de l'organisme candidat, du nombre de catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles l'organisme demande à être certifié et du nombre de sites à certifier.



# PROCEDURE DE CERTIFICATION DES ORGANISMES DE FORMATION PROFESSIONNELLE

PR\_002

Rédacteur : Marc Gehlkopf Approbateur : Jean-François Rousseau

Le barème est celui décrit dans 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 (Article 4 : Durée d'audit)

Type Audit	Catégories d'action		L.6313-1 1°	L.6313-1 2°	L.6313-1 3°	L.6313-1 4°	Echantillonnage de sites
	CA	Durée de base	+	+	+	+	
Initial	CA < 150 K€	1 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0.5 jr	+0.5jr par site échantillonné
	150 K€ ≤ CA < 750 K€	1 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	
	CA ≥ 750 K€	1.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 1 jr	
Surveillance	CA < 750 K€	0.5 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0.5 jr	+0.5jr par site échantillonné
	CA ≥ 750 K€	1 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	
Renouvellement	CA < 150 K€	1 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0 jr	+ 0.5 jr	+0.5jr par site échantillonné
	150 K€ ≤ CA < 750 K€	1 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	
	CA ≥ 750 K€	1.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 0.5 jr	+ 1 jr	

L'audit mis en œuvre par Alticert a pour objectif de vérifier la conformité ou la non-conformité de l'organisme au Référentiel national qualité. Cet audit est réalisé par un auditeur indépendant de l'organisme audité et qualifié selon les critères définis par Alticert, incluant les compétences d'audit et une expérience dans le domaine de la formation professionnelle.

L'audit initial ou de renouvellement est généralement réalisé sur site. En cas de demande d'audit à distance, possible pour l'audit initial en dérogation pour 2021, à la demande de l'entreprise ou d'Alticert, cette dernière mène une analyse de risque selon le support EN\_006.

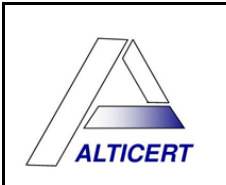
L'audit de surveillance est réalisé à distance. Sauf dans les cas suivants, qui décideront d'un audit de surveillance sur site (selon article 2 de l'arrêté du 6 juin 2019):

- signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- 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 l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités
- si l'audit initial a été réalisé à distance.

Dans le cas où l'organisme candidat ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, l'audit sur site sera réalisé selon un lieu convenu entre les deux parties.

Dans le cas d'un audit à distance, les modalités d'audit sont précisées et validées avec l'organisme demandeur par le formulaire EN\_006, selon les règles du guide IAF MD4, qui sera transmis au demandeur :

- Accord formel du demandeur (dont sécurisation des données)



**Rédacteur :** Marc Gehlkopf **Approbateur :** Jean-François Rousseau

- Vérification de faisabilité
- Précision des modalités dans le plan d'audit
- Formalisation dans le rapport d'audit de l'avis du responsable d'audit quant à l'atteinte des objectifs
  
- **A : Audit initial sur site**

L'audit est réalisé par l'auditeur désigné, qui prépare son audit avec les données fournies selon le formulaire « Données obligatoires à fournir avant un audit de certification », et transmet le plan d'audit.

Le plan d'audit détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et indique les indicateurs du référentiel concernés par l'audit. Le plan rappelle le référentiel applicable pendant l'audit, « Guide de lecture du référentiel national Qualité », mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail, avec son numéro de version.

L'organisme demandeur fournit toutes les preuves attestant de sa conformité lors de la réalisation de l'audit. L'absence de communication d'un élément de preuve demandé par l'auditeur fera l'objet d'une non-conformité.

#### **B- Audit de surveillance**

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

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

#### **C- Audit de renouvellement**

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement, un mois avant la date d'échéance du certificat.

L'auditeur réalise l'évaluation, avec les mêmes types de données que pour un audit initial, plus le rapport d'audit 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.



**Rédacteur :** Marc Gehlkopf **Approbateur :** Jean-François Rousseau

### 3.3 Cas d'un organisme multisites

L'Art. 6. - 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) :

« 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 ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multisites n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels. »

Pour être qualifié de multisites :

- l'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- l'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas soustraite ;
- 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, selon les conditions ci-dessus, si représentatif de la variété des sites.

**Règles d'échantillonnage :** La fonction centrale est auditée lors de chaque cycle d'audit.

**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 Alticert. Alticert peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent, et le justifie lors de la planification des audits.

**Audit de surveillance :** échantillonnage selon la même règle. L'audit comprend à minima un site non audité à l'audit précédent.

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

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

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



Rédacteur : Marc Gehlkopf Approbateur : Jean-François Rousseau

Si un nouveau site demande à rejoindre un organisme multisites certifié, ce site doit être audité avant d'être inclus dans le certificat, en plus de la surveillance prévue dans le plan d'audit. Après intégration du nouveau site sur le certificat, il doit être ajouté aux sites du périmètre pour déterminer la taille de l'échantillon et la durée des prochains audits de surveillance ou de renouvellement.

### 3.4 Evaluation :

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

L'auditeur évalue la conformité au référentiel par l'analyse :

- des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- d'un échantillon d'actions menées par l'organisme et des procédures internes appliquées.
- des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme, pour le cas des audits de surveillance et renouvellement.
- des actions conduites en lien avec l'analyse de risque issue de l'audit précédent, pour le cas des audits de surveillance et renouvellement.

Les conclusions de l'audit sont transmises à l'organisme candidat, par l'auditeur :

En fin d'audit, après vérification du nombre et de la portée (mineur/ majeur) des NC formalisées dans la grille d'audit, l'auditeur doit en informer l'organisme candidat, lors de la réunion de clôture, à minima par énoncé oral, avec précision des indicateurs et des catégories d'action concernés (OF, VAE, CBC, ...). Et lorsque possible, également au travers du plan d'action rempli (Excel), qui sera laissé à l'Organisme lors de la clôture.

Si la remise de ce plan formalisé n'est pas possible en fin d'audit, l'auditeur précise alors à l'Organisme, qu'il lui sera transmis avec la grille d'audit (en pdf), ainsi qu'à Alticert, dans les meilleurs délais, soit sous 5 jours maximum.

Non conformités mineures et majeures :

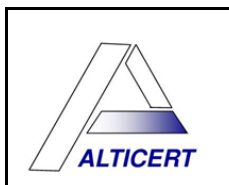
Une non-conformité est un écart par rapport à une exigence d'indicateurs du Référentiel national qualité.

- Une non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée
- Une non-conformité majeure est, soit la prise en compte insuffisante d'un indicateur, remettant en cause la qualité de la prestation délivrée, soit un écart à un indicateur spécifique excluant la possibilité d'évaluation mineure (cf Référentiel), soit le non-traitement de non-conformité mineure (cf traitement des non-conformités)

L'organisme candidat a 14 jours pour répondre par un plan d'actions aux non-conformités identifiées, avec délai et responsables identifiés, selon le paragraphe ci-après.

Le délai et la pertinence des réponses de l'organisme aux non-conformités sont évalués par l'auditeur afin de proposer leur levée ou demander des actions complémentaires à l'organisme.

A l'issue de son évaluation l'auditeur transmet le rapport d'audit complété avec les réponses et évaluations des réponses, ainsi qu'une proposition pour décision, à Alticert pour analyse et décision.



Rédacteur : Marc Gehlkopf Approbateur : Jean-François Rousseau

### 3.5 Traitement des non-conformités

Traitement des non-conformités mineures :

Le plan d'actions doit être mis en œuvre par l'organisme dans un délai de six mois. Sa réalisation sera vérifiée lors de l'audit suivant, sur la base des preuves de la mise en œuvre des actions correctives.

Si la non-conformité mineure n'est pas levée lors de l'évaluation suivante, elle est requalifiée en non-conformité majeure.

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.

Traitement des non-conformités majeures : l'organisme candidat doit mettre en œuvre les actions correctives, et transmettre les preuves de réalisation à Alticert, dans un délai maximum de 10 semaines après la fin de l'audit.

Alticert vérifie alors la mise en œuvre effective de ces actions. A défaut de mise en œuvre la certification est suspendue (non attribuée dans le cadre d'un audit initial)

La suspension est levée par Alticert à réception de preuves permettant de constater la mise en conformité de l'organisme, sous un délai de 3 mois après la suspension. La vérification du traitement des non-conformités peut donner lieu à la réalisation d'un audit complémentaire, à distance ou sur site.

A défaut, la certification est retirée ou n'est pas délivrée à l'organisme. L'organisme ayant reçu un refus de certification ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date de refus. Il doit dans ce cas démontrer la résolution des non-conformités qui lui ont été signalées.

### 3.6 Revue et prise de décision :

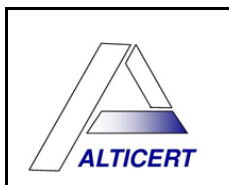
Le responsable de certification identifié pour ce dossier, différent de l'évaluateur, évalue la complétude du rapport et des enregistrements fournis par l'auditeur.

A la suite de cette revue et de l'analyse du rapport et des réponses apportées par l'entreprise, il rend sa décision de certification et la notifie par écrit à l'organisme candidat : attribution, refus, suspension, retrait, audit complémentaire.

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.

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

Celui-ci peut également demander l'avis d'un autre responsable de certification, avant de prendre sa décision.



Rédacteur : Marc Gehlkopf Approbateur : Jean-François Rousseau

### 3.7- Délivrance du certificat

La décision de certification se concrétise par l'attribution d'un certificat avec une date de validité de trois ans.

### 3.8- Conditions d'extension, de suspension et de retrait de la certification

Les conditions de suspension ou de retrait de la certification sont inscrites dans le contrat de certification.

Extension de certification: L'organisme candidat souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions en fait la demande auprès d'Alticert . Un audit d'extension est mis en œuvre pour procéder à l'extension, selon les règles définies aux chapitres 3.1, 3.2, 3.4 à 3.6 de cette procédure.

En cas de décision positive, le certificat est mis à jour, les audits ultérieurs prendront en compte le champ étendu de la certification.

### 3.9 Modalités spécifiques de certification des organismes disposant d'une certification ou d'une labellisation mentionnée à l'article R.6316-3 du Code du travail

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R.6316-3 du Code du travail 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.

Le processus de certification est identique à celui développé dans ce document. La durée d'audit est calculée selon le barème suivant :

Catégories d'action		Durée de base	L.6313-1 - 1°	L.6313-1 - 2°	L.6313-1 - 3°	L.6313-1 - 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr
	CA >= 750 000 €		+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	par site échantillonné





**Rédacteur** : Marc Gehlkopf **Approbateur** : Jean-François Rousseau

#### **4 Traitement des plaintes et des appels**

La formulation d'une plainte ou d'un appel doit être exprimée par écrit en courrier avec accusé réception. Alticert vérifie que l'appel (contestant une décision d'Alticert) ou la plainte à l'encontre d'un organisme certifié ou d'Alticert, entre dans le cadre de l'activité de certification assurée par Alticert.

L'instance d'appel compétente pour le traitement des appels et réclamations formulés est un membre d'Alticert qui n'a pas pris part au processus de certification concerné. A l'issue de l'instruction de l'appel ou de la plainte, la décision prise est communiquée au requérant ou plaignant sous 7 jours, par écrit avec accusé réception.

#### **5- Extension de certification**

L'organisme souhaitant certifier une nouvelle catégorie d'actions effectue une demande écrite auprès d'Alticert. Dans ce cas un contrat complémentaire est conclu entre l'organisme et Alticert. Un audit d'extension est réalisé à tout moment du cycle de certification conformément au déroulement d'un audit initial dans le périmètre de l'extension.

Pour l'organisme multisites, l'échantillonnage est réalisé selon les mêmes règles citées dans l'article 3.3 du présent document.

#### **6- Cas du pré-audit**

ALTICERT propose la réalisation d'un pré-audit. Cette mission, qui ne peut être effectuée qu'une seule fois et avant l'audit initial de certification, porte sur le système mis en œuvre au sein de l'organisme, et consiste à vérifier son application, son niveau d'ancrage, et sa conformité aux exigences des textes suivants et des critères définis afférents :

- ✓ Décret 2019-564 relatif à la qualité des actions de la formation
- ✓ Décret 2019-565 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- ✓ Arrêté relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- ✓ Guide de lecture du référentiel national Qualité, mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail.

Le rapport établi à l'issue du pré-audit précise les faits de conformité ou de non-conformité potentielle, et les éléments essentiels à prendre en compte pour envisager la réalisation d'un audit de certification, sans préconisation de solutions à mettre en œuvre. La finalité de ce pré-audit est de vérifier les critères Qualiopi mis en œuvre au sein de l'Organisme et de permettre de s'assurer de la recevabilité du système à l'audit de certification. Cette mission est conduite par un auditeur qualifié QUALIOPi, enregistré dans la base des auditeurs évalués et qualifiés ALTICERT. Celui-ci ne pourra pas, par la suite, réaliser l'audit de certification.

Le pré-audit fait l'objet d'une proposition spécifique (EN\_008) qui apporte des détails méthodologiques, et d'un rapport construit sur la base du « Guide de lecture du référentiel qualité » (Voir EN\_019).