CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION

Annexe au contrat client
Certification pour le Référentiel National Qualité des actions concourant au développement des compétences

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ALTICERT

Objet du document

Le présent document est conclu dans le cadre de la prestation de certification du Référentiel National Qualité des actions concourant au développement des compétences. Il définit les présentes conditions générales, qui s'intègrent sous forme d'annexe au contrat conclu entre le client et ALTICERT.

Les obligations des parties sont exécutées suivant les dispositions techniques, commerciales, financières et juridiques précisées ci-après.

Le contrat pourra faire l'objet d'un avenant, notamment pour sa reconduction lors du renouvellement de la certification.

EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET NORMATIVES APPLICABLES :

- *Référentiel d'accréditation ISO 17065 : 2012,*
- *Décret N° 2019-564 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle*
- *Décret N° 2019-565 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences (modifiés par Décret 2020 /894)*
- *Décret N°2026-728 du 1er août 2026relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences*
- *Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées (modifié Arrêté du 24 juillet 2020)*
- *Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail,*
- *Arrêté du 31 Mai 2023, modifiant l'Arrêté du 6 Juin 2019*
- *Arrêté du 28 octobre relatif aux modalités d'audit et d'accréditation en matière de certification qualité*
- *Guide de lecture du Référentiel National Qualité mentionné au code du travail à l'article L.6316-3, version en vigueur disponible au public, dans sa version en vigueur,*
- *Fascicule COFRAC CERT CPS REF 46 – Version en vigueur*

Déclaration d'indépendance réciproque

Les parties reconnaissent qu'elles sont pendant toute la durée du présent contrat, des partenaires indépendants, assurant chacune les risques de leurs propres activités.
Les parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat

Documents contractuels

Les documents contractuels sont représentés par l'offre signée, ce présent document ainsi que les documents échangés avec le client certifié ou candidat à la certification, il s'agit :

- *Offre de certification*
- *Conditions générales de certification*
- *Procédure de certification PR_002 dans sa version en vigueur ; disponible sur demande ou téléchargeable sur le site www.alticert.org*
- *fiche de demande client remplie sur le site Internet ALTICERT.*
- *Les rapports d'audit sur le cycle*
- *Certificats à jour*
- *Procédure de traitement des plaintes et recours (applicable après certification)*

ALTICERT

Capacité et obligations de ALTICERT

ALTICERT dispose d'une équipe compétence et qualifiée pour appliquer le programme de certification. Les CV des intervenants peuvent être fournis à tout moment. ALTICERT maintient les connaissances et compétences de ses auditeurs conformément aux exigences d'accréditation.

ALTICERT doit, avec la compétence et la diligence que l'on est raisonnablement en droit d'attendre d'un organisme certificateur, se conformer:

- *Aux usages et pratiques de la profession ainsi qu'aux normes, règles ou référentiels professionnels applicables à la prestation concernée et, à défaut, aux méthodes jugées les plus appropriées par ALTICERT, au cas par cas, en fonction de la nature des Services et des contraintes techniques qui en découlent ainsi que des honoraires convenus ;*

- *A la fourniture des services , sur la base des documents et informations mis à disposition par le Client. ALTICERT ne peut être tenu responsable de toute erreur, omission ou inexactitude résultant de renseignements erronés ou incomplets.*

Limitation de responsabilité :

- Sauf en cas de faute lourde, ALTICERT ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des audits, des opérations de certification ou de toute autre prestation de service.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'ALTICERT serait mise en cause au titre de l'exécution de cet accord :

- La responsabilité de ALTICERT ne saurait inclure les dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, d'action d'un tiers, de préjudice commercial ou économique, de frais supplémentaires d'exploitation ou de production, de coûts additionnels et autre perte de revenus ;

- La responsabilité financière totale cumulée d'ALTICERT n'excèdera pas, pour la durée de l'accord, le montant de la rémunération payée par le Client à ALTICERT en application de l'accord.

- Chaque partie se charge de l'obtention de la renonciation par son propre assureur à engager la responsabilité de l'autre partie en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels que listés de manière non exhaustive précédemment.

- Le Client indemnisera ALTICERT et la tiendra quitte de tout recours de tiers à son encontre, quel que soit le fondement dudit recours, en relation avec l'intervention d' ALTICERT.

- Le Client reconnait que les clauses du présent article constituent une condition essentielle et déterminante de l'Accord, sans lesquelles ce dernier n'aurait pas été conclu.

Obligations du client

Le Client doit mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre à ALTICERT d'exécuter les Services, et s'engage notamment à :

- *Répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués à ALTICERT*
- *S'assurer que les catégories d'actions de formations continuent à satisfaire les exigences règlementaires et légales.*
- *Se conformer à toutes les exigences normales et nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification ;*
- *Fournir à ALTICERT, ainsi qu'à ses représentants, auditeurs et employés, en temps utile et sans frais, un accès à ses moyens matériels (locaux, bureaux, données, équipements et autres installations), un accès à son personnel.*
- *Accepter la présence lors des audits, d'observateurs , d'évaluateurs externes, dans le strict cadre des évaluations supportées par ALTICERT en relation avec son programme d'accréditation, son programme de supervision des auditeurs mandatés par ALTICERT, et toute demande éventuelle de la part de la DGEFP*
- *Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification*
- *Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à ALTICERT ni faire de déclaration sur la certification de ses actions de formation que ALTICERT puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée*
- *En cas de suspension totale ou partielle, 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 par ALTICERT;*
- *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;*
- *En faisant référence à la certification de ses produits et prestations, dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de ALTICERT et/ou aux spécifications de la charte d'usage de la marque Qualiopi;*
- *Utilisation de la marque COFRAC : toute utilisation de la marque COFRAC est interdite, sauf reproduction à l'identique du certificat délivré par ALTICERT.*
- *Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives aux actions de formation;*
- *Se documenter sur les nouvelles exigences ou les révisions d'exigences qui ont une incidence sur le programme de certification.*
- *Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de ALTICERT sur demande, et prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;*
- *Documenter les actions entreprises.*

ALTICERT

- *Informer ALTICERT de tout événement de nature à modifier ou altérer les critères retenus pour la délivrance et le maintien de la certification ; en particulier*, lors *d'un changement substantiel de la gouvernance et des statuts de l'organisme, l'organisme certifié nouvel entrant averti sans délai l'organisme certificateur*

- *Remettre en temps utile à ALTICERT tous les documents de travail et informations nécessaires à la bonne exécution des prestations de services et à en garantir leur exhaustivité et leur exactitude ; le Client sera invité à fournir des informations détaillées sur la taille et la portée de ses activités qui feront objet des audits de certification. Lorsque les informations fournies par le Client s'avèrent insuffisantes, incomplètes et/ou erronées, ALTICERT se réserve le droit d'adapter son offre initiale et/ou l'Accord afin d'assurer le respect des règles d'accréditation applicables.*

- *S'interdire de faire un usage contraire à l'objet du certificat ou qui porterait atteinte à l'image ou à la réputation de ALTICERT ;*

- *Le Client autorise ALTICERT à procéder à des contrôles pour s'assurer du respect de ses obligations.*

- *Dans le cas d'un transfert de certification, remettre à ALTICERT une copie du certificat en cours de validité ainsi que les derniers rapports d'audit*
- *Dans le cadre des exigences réglementaires Qualiopi, le COFRAC peut le cas échéant, mandater un évaluateur pour venir effectuer une visite de confirmation des audits effectués par ALTICERT et la Caisse de Dépôts, en lien avec le ministère du Travail, a un pouvoir de contrôle également pour les audits effectués par ALTICERT concernant les actions de formation éligibles au Compte personnel de formation (CPF). Dans ces deux cas l'organisme s'engage à accepter la présence de ces évaluateurs, ce qui n'entraîne aucun coût supplémentaire pour lui.*

Utilisation du Certificat et Charte d'Usage

Droit de propriété

Les éléments suivants figurant, restent la propriété d' ALTICERT :

- ✓ *Son nom de domaine, Marque, ALTICERT France*
- ✓ *Ses certificats délivrés*
- ✓ *Ses logos*

Tous les documents y compris, sans que cela soit limitatif, les rapports et certificats fournis sont et resteront la propriété de ALTICERT et le Client ne devra pas modifier ou présenter de manière inexacte le contenu de ces documents de quelque manière que ce soit.
L'utilisation du nom de société ALTICERT ou de toute marque déposée à des fins publicitaires n'est pas autorisée sans l'accord préalable écrit de ALTICERT.
ALTICERT France se réserve le droit de demander à toute personne ou entité de mener une action corrective, ou décider de la suspension ou le retrait du certificat, la publication de l'infraction et, si approprié, une action en justice.

ALTICERT

Règles d'utilisation du certificat

Le(s) certificat(s) obtenu(s) est délivré en format électronique ou PDF, selon un nombre d'exemplaires convenu avec le client. Le certificat pourra éventuellement porter un QR code, pour confirmer la qualité originale du document. L'entité bénéficiaire peut faire des copies du certificat pour un affichage interne. Le certificat ne doit être affiché que sur le périmètre de certification.

Règles d'utilisation de la marque d'usage Qualiopi

Cette marque est applicable à tous les prestataires d'actions de formation qui bénéficient de fonds publics ou mutualisés pour leurs clients, et qui sont certifiés.
Le logo peut être apposé sur tous vos supports de communication tels que site internet, plaquette de présentation du centre de formation. Les règles à respecter sont celles présentées sur le document que nous vous fournissons suite à la délivrance de votre certification. (Charte d'usage de la marque de garantie Qualiopi, et charte graphique associée)

Facturation

Les tarifs sont ceux spécifiés sur le contrat de certification. Les coûts sont exprimés en HT et sont soumis à la TVA en vigueur.

Les factures sont établies sur la base des informations fournies par le Client. Des réajustements seront entrepris par ALTICERT dans les cas où lesdites informations s'avéreraient incomplètes, erronées ou inexactes.

Sauf disposition contraire, ou lorsque le contrat prévoit d'autre modalités, le montant des honoraires n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement, ceux-ci étant facturés en sus sur justification.

Les enregistrements sur la liste des Organismes certifiés et les certificats ne peuvent être délivrés qu'après réception de l'intégralité du paiement dû à ALTICERT.

Le Client dispose de 15 jours calendaires à compter de la réception de la facture pour contester celle- ci. Passé ce délai aucune réclamation portant sur la facture ne sera recevable.

ALTICERT

CONDITIONS DE PAIEMENT

Le Client s'engage à régler les honoraires et frais dus à ALTICERT, dans les conditions fixées au présent article et à toute autre stipulation de l'Accord. Toutes taxes éventuellement applicables seront rajoutées aux honoraires et frais.

Sauf stipulation écrite contraire, le Client s'engage à payer dans son intégralité chaque facture qui lui est soumise par ALTICERT dans les trente (30) jours de la date d'émission de ladite facture. Sauf cas de nullité, les sommes perçues par ALTICERT n'entraîneront aucun remboursement.

Les honoraires et frais sont payables par virement, à réception de facture selon les modalités suivantes :

Règlement par virement bancaire (IBAN sur les factures transmises), à l'ordre d'ALTICERT, à réception de facture
Conformément à la loi NRE et renforcé par la Loi de Modernisation de L'Économie (LME) publiée le 4 Août 2008, le paiement de nos factures au-delà d'un délai de 30 jours à compter de leur date d'émission entraîne l'application d'une pénalité au taux d'intérêt prévu par le taux directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points.

Sans préjudice de tout autre droit ou recours, si le Client omet de payer ALTICERT à la date d'échéance, ALTICERT pourra suspendre tous les Services jusqu'à ce que le paiement ait été entièrement effectué.

REPORT OU ANNULATION D'UN AUDIT PLANIFIE

Pour tout report d'un audit planifié du fait du client, préalablement à la date programmée, les montants prévus restent acquis et facturés, suivant le barème ci-dessous, sauf cas de force majeure. (Tout événement imprévisible, indépendant de la volonté entraînant l'impossibilité d'exécuter la prestation et reconnu par un tribunal français ou par une jurisprudence.)

Pour tout report d'audit, ALTICERT applique le barème suivant concernant le montant des prestations concernées par le report :

Report annoncé , moins de 30 jours avant audit	10% du montant total
Report annoncé , moins de 15 jours avant audit	20% du montant total
Report annoncé, moins de 5 jours avant audit	40% du montant total

Propriété intellectuelle

Le Client reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'exécution de l'Accord, notamment les noms, marques, logos, référentiels de ALTICERT, de ses filiales ou de toute autre entité, demeurent leur propriété exclusive et ne doivent pas être utilisés par le Client sans l'accord préalable écrit de ALTICERT.

Confidentialité et sécurisation des données digitalisées

- *Aucune des parties ne doit divulguer ou utiliser, pour quelle que fin que ce soit, les informations confidentielles qu'elle pourrait acquérir ou recevoir dans le cadre de l'exécution de la prestation de certification, sans le consentement écrit préalable de la Partie qui a divulgué ces informations.*
- *L'Organisme Client est informé que, cependant, dans le cadre de son processus d'accréditation, ALTICERT pourra être amené à transmettre à l'Organisme d'Accréditation, des données relatives à son dossier, dans le plus strict respect des règles de confidentialité*

- *Alticert collecte et traite les données personnelles aux fins de répondre à la demande*

de ces clients. Ces données sont conservées pour une durée de 3 années à compter du dernier contact positif avec la société Alticert. Comme le prévoit le Chapitre III du RGPD, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de de leurs données personnelles, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement de leurs données

- *Chaque partie s'assure de la sécurisation des données digitalisées concernées dans le processus de certification, par la mise en œuvre des moyens appropriés (tels que sauvegarde planifiée, Cloud, ..)*

- *En cas de mise en œuvre de NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) pour d'éventuels audits à distance, aucun enregistrement de la prestation ne saura être autorisé par aucune des parties. De fait il est strictement interdit à chacune des parties, de procéder à un quelconque enregistrement de manière annoncée ou non annoncée*

- *Chaque partie devra prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller, à tout moment, au respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données personnelles.*

Résiliation

Le client peut résilier le contrat ; En cas de résiliation du contrat de certification, pour une raison quelconque, le Client doit régler, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, toutes les factures impayées du cycle de certification réalisé.

Retrait - suspension du certificat

La délivrance et le maintien de la validité du certificat sont conditionnés :

- *Au paiement des factures émises ;*
- *À la poursuite de l'activité du Client dans le domaine certifié et au maintien des effets de la totalité des stipulations de l'accord.*
- *ALTICERT pourra retirer ou suspendre le certificat en cas de non-respect de ce contrat ou de survenance de tout événement de nature à justifier de ce retrait ou de cette suspension.*

Le retrait du certificat :

- *Entraîne la caducité de la certification,*
- *Interdit le Client d'en faire usage et l'oblige à restituer à ALTICERT tous les supports émis dans le cadre des Services ou portant mention de ceux-ci.*

Signalement :

- *En cas de signalement auprès d'ALTICERT portant sur le non-respect du référentiel national par un organisme qu'il a certifié, ALTICERT procède à l'enregistrement et au traitement du signalement*
- *En tant que de besoin, ALTICERT réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.*
- *En fonction de la gravité du signalement, ALTICERT peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire. ALTICERT prend les mesures nécessaires pour préserver la*

confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

Recours- Plaintes & Appels :

Si un Client conteste une décision d'ALTICERT, il peut faire appel auprès de la Direction d'ALTICERT. La contestation doit être faite par courrier recommandé. L'Associé décisionnaire désigné pour le traitement de ce recours, n'aura préalablement pas eu d'implication dans le processus de certification du dossier faisant l'objet de la plainte, de l'appel et du recours.

Le recours contre une décision d'ALTICERT n'entraîne pas la suspension de cette décision durant le traitement de ce recours.
La notification finale de la décision après recours, sera envoyée par lettre recommandée avec AR , dans un délai de 7 jours après la prise de décision

Loi applicable et compétence territoriale

L'Accord est régi et interprété conformément au droit Français. Tout litige portant sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de l'Accord sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lyon.

Acceptation des CGC

La signature de l'offre d'ALTICERT , relative à la réalisation d'un audit de certification, par l'Organisme , vaut acceptation des Conditions Générales de Certification de sa part.

Pour ALTICERT

JF Rousseau Gérant

ALTICERT