

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Procédure Certification Qualité des Organismes Prestataires d'Actions Concourant au Développement des Compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail

<p>Date de mise en application : Immédiate Diffusion : Tout public Nombre d'annexes : 1 Destinataires d'exécution : Toutes les fonctions Etablie par : Marc OLENINE Revue par : Laetitia WIPF Validé par : Agnès SAUTRE</p>

Textes de référence :

- **Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel,
- **Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020** portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle.
- **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, et des textes qui constituent la base du programme de certification conformément au § 3.9 de la norme NF EN ISO/IEC 17065.
- **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**,
- **Arrêté du 24 juillet 2020** portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.
- **Arrêté du 7 décembre 2020** portant prolongation de la dérogation temporaire autorisant la réalisation d'un audit initial à distance
- **Arrêté du 1er février 2021** relatif aux listes des prestataires certifiés par les organismes et les instances mentionnés à l'article L. 6316-2 du code du travail et des établissements réputés avoir satisfait à l'obligation de certification mentionnés à l'article L. 6316-4 du code du travail.
- **Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation.**
- **Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019** du relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- **Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019** relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.
- **Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020** portant diverses mesures en matière de formation professionnelle.
- **Guide de lecture du Référentiel national qualité** : publié sur le site du Ministère du travail.
- **Charte d'usage de la marque** de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences. (Charte Qualiopi ; à la version applicable).
- **Charte graphique Qualiopi** pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable).
- **Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01** (logo Qualiopi ; à la version applicable).

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- **Questions-Réponses** : Certification Qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences.
- **Norme EN ISO/IEC 17065 :2012** Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.
- **CERT CPS REF 46** : Exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences
- **CERT INF. 04** Information relative à l'éligibilité d'un programme de certification au regard du code de la consommation.
- **CERT-REF- 09** : Exigences spécifiques pour les programmes de CERTIFICATION.
- **GEN-REF-11** : Règles générales d'utilisation de la marque COFRAC.
- **IAF MD 4 :2018** : Document d'exigences IAF pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus d'audit/d'évaluation



Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de certification en réponse aux exigences de certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences **visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail**, proposé par Certi.Kôntrol.

Les exigences de cette procédure sont objectives, non discriminantes et explicites. La procédure permet de supprimer toute difficulté d'interprétation ou risque d'ambiguïté dans le processus de certification.

Cette procédure s'applique à la certification Qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences, qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle qui sont :

- Les actions de formation
- Les bilans de compétences
- Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience,
- Les actions de formation par apprentissage, au sens de l'article L. 6211-2 ;

PROCESSUS DE CERTIFICATION

Selon la réglementation en vigueur relative au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, le processus de certification repose sur des audits, selon des cycles de **trois années**, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

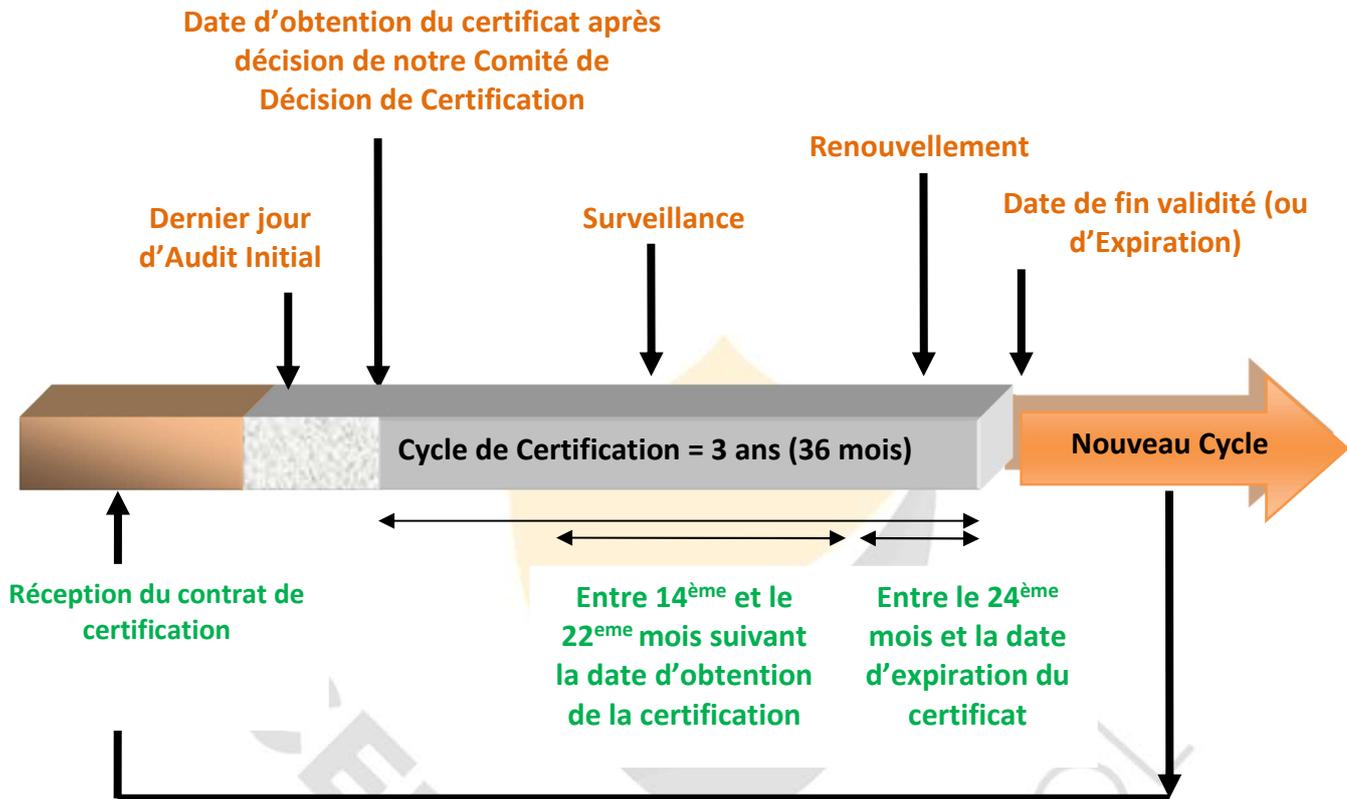
Il comprend :

- **Un audit initial**, qui permet de vérifier que les actions de développement des compétences répondent aux exigences requises. En cas de résultats satisfaisants, la certification est délivrée pour trois ans.
- **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 la date d'obtention de la certification.
- En cas de demande de renouvellement de certification de l'organisme, **un audit de renouvellement** qui s'effectue durant la **troisième année et avant l'expiration de la certification**.
- **Audit à distance** qui peut remplacer un audit sur site, il est réalisé avec différentes TIC (Technologies de l'information et de la communication).

La durée de chacun des audits varie en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité du prestataire d'actions concourant au développement des compétences, des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles le prestataire demande à être certifié et du nombre de sites à auditer, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Le schéma ci-dessous décrit le cycle de certification applicable par Certi.Kôntrol:



Information aux demandeurs :

Certi.Kôntrol tient à disposition les informations concernant le dispositif de certification. Elles sont :

- Accessibles sur le site internet « <https://www.certikontrol.fr/> »
- Transmises sur demande par le Responsable Administratif de Certi.Kôntrol.

La certification est accessible à tous les demandeurs à la seule condition de remplir les conditions de recevabilité.

Demande de certification :

Le prestataire d'actions concourant au développement de compétences visées à l'article **L. 6351-1 du Code du travail**, manifeste sa demande de certification à Certi.Kôntrol par le renseignement du document « **Eléments Techniques de demande de Certification** » téléchargeable sur notre site internet www.certikontrol.fr ou par demande directe par mail « contact@certikontrol.fr ».

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Il transmet les éléments concernant sa demande à Certi.Kôntrol par mail ou par voie postale au 2, rue Pilâtre de Rozier 57000 Metz

Exigences de Prérequis pour une demande de certification :

L'organisme doit disposer d'une preuve de son existence juridique par son numéro d'enregistrement de déclaration d'activité obtenu auprès de la DREETS.

La demande de certification, renvoyée à Certi.Kôntrol doit comprendre les éléments suivants :

- **La dénomination de l'organisme et son numéro d'enregistrement au répertoire Sirene (numéro SIREN);**
- **Le statut juridique de l'organisme et les coordonnées du dirigeant pour les personnes morales ou de la personne physique candidate**
- **Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou la copie de la demande d'enregistrement de la déclaration d'activité datant de moins de trois mois ;**
- **Le type de demande de certification (initiale, renouvellement, transfert, extension),**
- **Nouvelle demande à la suite d'un refus de certification,**
- **Les catégories d'actions concernées par la certification ;**
- **Une description de l'activité de l'organisme en tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences, précisant les catégories d'actions mentionnées à l'article L. 6313-1 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 (par l'intermédiaire du document (par l'intermédiaire du document « description de l'activité »**
- **La liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée (multisite);**
- **Un organigramme nominatif et fonctionnel de l'organisme;**
- **Dans le cas d'un prestataire certifié : Une copie de la certification ou de la labellisation CNEFOP obtenue conformément à l'article R. 6316-3. Le label ou le certificat doit être valide à la date de la demande.**
- **La période souhaitée pour l'audit ;**
- **Le dernier bilan pédagogique et financier disponible (le cas échéant) ;**
- **Le montant des produits perçus par catégorie de financeur relatifs à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, établi à partir des données comptables issues, selon leur statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées (nouvel entrant) ;**
- **La disponibilité de locaux pour réaliser l'audit ;**
- **L'existence d'un accompagnement à la certification par une société de conseil auprès de l'organisme candidat ;**
- **La déclaration de liens d'intérêts avec Certi.Kôntrol (le cas échéant);**
- **« Eléments Techniques de demande de Certification » rempli et signé ;**
- **La capacité technique et l'accord tacite du prestataire pour effectuer des audits à distance**

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	Version : 09 Date : 25/01/2024

Nouvel entrant

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.

Nouvelle demande après un refus de certification :

Dans le cas d'une demande après un refus de certification auprès d'un organisme certificateur, le prestataire ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus.

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

Pour un organisme localisé à l'étranger il doit :

- Déclarer un représentant domicilié en France, habilité à répondre au nom de l'organisme étranger qui sera obligatoirement présent lors de l'audit.

Organismes dits « indépendants »

Dans le cas où le prestataire est une personne physique, il est considéré comme organisme indépendant. Sont considérés « indépendants » les formateurs dispensant l'ensemble des activités du centre de formation : gestion commerciale, administrative, facturation, animation des formations, etc.

A ce titre, des dispositions spécifiques s'appliquent quant au processus de certification : Si l'organisme « indépendant » ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, les parties peuvent convenir du lieu de réalisation de l'audit : il peut s'agir d'un espace de co-working, d'une salle de location ou de tout autre local, dans le respect des exigences en matière d'hygiène et sécurité.

Organismes multisites

Fournir la liste exhaustive des sites dépendant du numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité concernée : adresses précises et actions concernées de chaque site.

Programme de certification

La signature du document « **Éléments Techniques de demande de Certification** » atteste que le prestataire candidat à la certification a pris connaissance du Programme de Certification (disponible dans la documentation en ligne ou envoyé par mail).

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Revue de la demande « Instruction et recevabilité » :

Certi.Kôntrol réalise une revue de la demande de certification dans les **5 jours ouvrés** après sa réception. Cette revue consiste à une évaluation des éléments envoyés, **le responsable administratif** s'assure que les documents constituant la demande de certification sont complets pour pouvoir réaliser le processus de certification et s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande.

Le cas échéant, **Certi.Kôntrol** peut demander des informations complémentaires au prestataire.

A travers cette revue de la demande, **le responsable administratif** valide que :

- **Les éléments obtenus sur le demandeur sont suffisants et cohérents pour déclencher le processus de certification (justificatifs transmis sont conformes à la demande et à la réglementation le cas échéant).**
- **Il n'y a pas de conflit potentiel d'intérêt ou de dépendance identifié.**
- **Toutes les divergences d'interprétation identifiées concernant le processus de certification sont résolues, y compris l'accord concernant les textes de référence à la certification.**
- **La réalisation de l'audit sur site ou à distance est validée.**
- **La portée de la certification souhaitée est bien définie.**
- **Les moyens nécessaires pour l'application du processus de certification sont disponibles.**
- **Certi.Kôntrol a les compétences et la capacité (planning, auditeurs, matériels informatique...etc) pour répondre à la demande de certification.**
- **Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme candidat est présent sur la liste publique mentionnée à l'article L. 6351-7-1 du code du travail avant la délivrance du certificat.**
-

Suite à l'accord du prestataire concernant la réalisation de l'audit à distance, le Responsable Administratif en charge de la revue de la demande, réalise une analyse pour en valider la faisabilité.

Le document « **Revue de demande de Certification** » permet de justifier la décision d'entreprendre ou non le processus de certification du prestataire.

Par la préparation et l'envoi du **Contrat de certification**, **Certi.Kôntrol** valide la recevabilité de la demande et donne sa décision d'entreprendre le processus de certification.

Lorsque le dossier n'est pas complet et/ou mal renseigné **Certi.Kôntrol** informe le prestataire des éléments qu'il doit renvoyer pour finaliser sa demande. Sans nouvelle du prestataire dans un délai de 3 mois le processus de certification sera abandonné.

Dans le cas où un dossier n'est pas recevable, ou que **Certi.Kôntrol** ne peut pas déclencher le processus de certification, elle communique au prestataire, les motivations du refus, dans les 5 jours ouvrés suivants la validation de la revue de la demande.

Le dossier n'est pas recevable dans les cas suivants :

- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions
- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la formation professionnelle
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- L'absence de personnel qualifié pour répondre aux spécificités du prestataire.
- Un refus de certification d'un autre organisme certificateur datant de moins de 3 mois.
- Une rupture de contrat à la suite d'une décision de la part de Certi.Kôntrol de moins de 3 ans

L'organisme candidat joint au contrat de certification une déclaration sur l'honneur, datée et signée, attestant qu'il n'a pas, à la date de conclusion du contrat, conclu un contrat de certification avec un autre organisme certificateur pour les catégories d'actions sollicitées ni fait l'objet d'un refus ou d'un retrait de certification de moins de trois mois sur ces catégories. (par l'intermédiaire du document « **déclaration sur l'honneur audit initial** »)

Par la signature du contrat de certification, le prestataire s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au programme de certification et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par l'organisme certificateur

Audit initial :

- **Préparation de l'audit initial**

Après réception du contrat de certification, déclaration sur l'honneur audit initial et les CGV signés par le prestataire, le **Responsable Administratif** envoie la facture.

Une date de réalisation de l'audit est proposée par **Certi.Kôntrol**, dans un délai maximal de 30 jours calendaires en tenant compte de la période de réalisation de l'audit souhaitée par le prestataire candidat.

Pour chaque dossier recevable, **Certi.Kôntrol** désigne un auditeur à partir d'une liste d'auditeurs qualifiés par **Certi.Kôntrol**.

Des observateurs peuvent accompagner l'auditeur (Auditeurs en formation, Observateurs Certi.Kôntrol, Evalueurs COFRAC).

Le document « **proposition d'audit et d'auditeur** » est porté à la connaissance du prestataire candidat avant la date de l'audit. Celui-ci peut récuser l'auditeur ou les éventuels observateurs. La récusation se fait par écrit en motivant son refus dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. La direction évalue la pertinence des motifs évoqués. S'ils sont acceptés, la direction informe l'ensemble des intéressés et fait une nouvelle proposition.

La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

L'auditeur contacte le prestataire par téléphone (au moins 5 jours ouvrés avant la date de l'audit) pour établir le plan d'audit.

Le plan d'audit précise :

- **Les catégories d'action de l'audit,**
- **Les sites inclus dans le périmètre (cas multisite)**

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- L'échantillonnage des sites (cas multisite)
- Le nom de l'auditeur et le cas échéant le nom des observateurs
- Durée et chronologie de l'audit
- Les noms des personnes principales à rencontrer
- Les indicateurs du référentiel concernés par l'audit
- Le lieu de la réalisation de l'audit « les locaux du prestataire, et dans le cas où celui-ci ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, Certi.Kôntrol en accord avec le prestataire convient du lieu de réalisation de l'audit »,
- Si l'audit est réalisé à distance ou sur site.

Dans le cas où l'audit est réalisé à distance, un rendez-vous est fixé par l'auditeur avec le client afin de vérifier la faisabilité technique de celui-ci. L'auditeur et l'audité peuvent effectuer l'audit à distance à partir d'un bureau ou d'un autre endroit approprié, dans le respect des règles de confidentialité, de sécurité, de tranquillité et de protection des données.

- **Durée d'audit Initial :**

La durée de l'audit se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'actions concourant au développement des compétences, du nombre de sites à auditer et des catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

	Chiffre d'affaires en K€	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 k€	1 Jour	0 Jour	0 Jour	0 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour par site échantillonné
	CA >= 150 et < 750 k€	1 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	
	CA >= 750 k€	1,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 1 Jour	

- **Audit sur site de certification initiale :**

L'audit est obligatoirement réalisé en présence d'une personne désignée par le prestataire candidat, accompagné si nécessaire des personnes de l'entreprise du prestataire aptes à répondre aux questions posées.

Une réunion d'ouverture est effectuée par l'auditeur avant le démarrage de l'audit, elle permet une présentation des participants, de formuler l'objectif de l'audit, les étapes du processus de certification, les règles de confidentialité, les règles de décisions de certification, la validation du périmètre de certification, le rappel des règles concernant l'identification des non-conformités, la confirmation du plan d'audit et le rappel des points relatifs à l'utilisation du logo de Certi.Kôntrol, ainsi que la marque QUALIOPI.

Si, pendant cette réunion, l'auditeur constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il contacte le responsable administratif et 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.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Lors de la phase d'interview, de prise de notes et recueil des preuves, l'auditeur doit réaliser un échantillonnage représentatif de l'activité du prestataire en se basant sur les éléments les plus pertinents. (L'échantillonnage n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.)

Il doit prendre en compte :

- Les catégories de certification.
- Le type d'actions (certifiantes, qualifiantes, Action Formation, FOAD, alternance...).
- Le nombre de stagiaires.
- Le nombre de sessions.

Il conviendra de respecter une antériorité temporelle : l'auditeur échantillonne des dossiers jusqu'à 6 mois (maximum 1 an) avant la date de l'audit initial.

Dans le cas où aucune formation n'a été réalisée dans la dernière année, il prendra les dossiers les plus récents.

Une réunion de clôture de l'audit est effectuée par l'auditeur en fin d'audit, en présence des représentants du prestataire, elle permet le cas échéant de préciser les non-conformités relevées au cours de l'audit.

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

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

- Conduire des entretiens
- Revue des documents avec la participation de l'audité.

Le prestataire s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptible d'être demandé 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 s'assure que les éventuels observateurs présents n'interviennent pas pendant l'audit et n'influencent pas les résultats de l'audit.

- **Audit initial à distance**

L'audit initial à distance est uniquement réalisable pour les audits initiaux réalisés avant le 30 juin 2022.

- Si l'audit initial est réalisé à distance l'audit de surveillance est forcément réalisé sur site.
- Si l'audit initial est réalisé sur site, l'audit de surveillance peut être réalisé à distance si les conditions le permettent.

Le prestataire audité doit et s'engage à mettre toute sa documentation à disposition de l'auditeur le jour de l'audit comme pour l'audit sur site.

Certi.Kôntrol utilise la technologie de visioconférence **TEAMS**. Si l'usage de cette technologie s'avère inadapté, notamment lors de la réalisation des tests, l'usage de la technologie du prestataire est envisageable.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Dans ce cas, l'information de l'usage de la technologie prestataire sera indiquée dans le rapport d'audit. Dans le cas où la technologie utilisée est celle du prestataire, ce dernier est responsable des paramètres de sécurité et de confidentialité liés à l'outil utilisé.

L'auditeur ne peut décider de son propre chef d'utiliser d'autres outils que sous accord de Certi.Kôntrol.

Lors de l'audit à distance par Visio-conférence, l'auditeur s'engage à une totale confidentialité concernant les données auxquelles il a accès de la même manière que lors d'un audit sur site. Aucune information n'est enregistrée.

Les audits à distance remplacent les audits sur site sur proposition de **Certi.Kôntrol** ou **à la demande du prestataire**. Ils sont utilisés dans l'objectif d'apporter une plus grande flexibilité dans l'organisation des audits tout en ayant le même niveau d'exigence que l'audit sur site.

Durée :

Le temps de l'audit à distance est le même que celui de l'audit sur site. L'audit à distance n'est pas destiné à réduire la durée de l'audit, seuls les temps de déplacement sont impactés : pour un audit donné comprenant de l'audit à distance, la durée totale ne doit pas être inférieure à celle du même audit qui aurait été réalisé en présentiel. Il faut compter un laps de temps supplémentaire pour la préparation de l'audit à distance.

L'auditeur et le prestataire audité doivent être en relation permanente en visio-conférence durant toute la durée de l'audit à l'exclusion de la pause déjeuner (75 minutes maximum).

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

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

- Conduire des entretiens
- Revue des documents avec la participation de l'audité.

- **Audit de certification d'un prestataire disposant d'une certification ou d'une labellisation de qualité des actions concourant au développement des compétences :**

Si le prestataire dispose d'une certification ou d'une labellisation active au moment de sa demande de certification, il est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'audit ne concerne que certains indicateurs. Certi.Kôntrol s'assure que le certificat de l'organisme est actif au moment de sa demande de certification.

	Chiffre d'affaires en K€	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Initial	CA < 150 k€	0,5 Jour	0 Jour	0 Jour	0 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour par site échantillonné
	CA >= 150 et < 750 k€	0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	
	CA >= 750 k€	0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	Plus 0,5 Jour	

L'audit ne concerne que les indicateurs précisés ci-dessous :

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- 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.
- **Audit de certification d'un prestataire nouvel entrant :**

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, Certi.Kôntrol 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.

- **Rapport d'audit de certification initiale**

L'audit conduit à la rédaction d'un **rapport d'audit de certification**.

Il mentionne l'échantillonnage des actions réalisé par l'auditeur par catégorie d'actions concourant au développement des compétences auditée et la justification de l'échantillonnage, ainsi que les éléments de preuve apportés par l'organisme candidat et consultés lors de l'audit.

Dans le cas où des non-conformités sont identifiées, l'auditeur ouvre une **Fiche de Demande d'Action**, qui permet de renseigner et suivre le traitement établi par le prestataire.

Lorsque le prestataire candidat sollicite la certification sur différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie les catégories d'actions concernées.

Dès la fin de l'audit, l'auditeur donne les éventuelles **fiches de demande d'actions** au prestataire et en assure le suivi.

Dès que les éventuelles non-conformités sont traitées par le prestataire, l'auditeur transmet à Certi.Kôntrol le rapport.

Après la revue faite par le Comité Technique, Certi.Kôntrol adresse, au prestataire, le rapport d'audit complet en pdf daté et signé par l'auditeur: il est composé de l'identification de l'audit, du plan d'audit, du contexte, des commentaires pour chaque indicateur et chaque catégorie et des éventuelles fiches de demande d'actions complétées par le prestataire :

- **Traitement des non-conformités :**

Une non-conformité est un écart par rapport à un indicateur du référentiel.

Deux niveaux permettant d'évaluer le risque sur la qualité des prestations de développement des compétences :

- **La non-conformité mineure « Niveau Elevé »** est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.
- **La non-conformité majeure « Niveau Très Elevé »** est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Il est signalé qu'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 3 mois.

Des non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles l'organisme n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	Version : 09 Date : 25/01/2024

NB : Les indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail 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.

A l'issus de l'audit, le prestataire dispose d'un délai adapté en fonction du niveau de gravité des non-conformités, pour transmettre à l'auditeur une proposition de plan d'action à la suite des non-conformités mineures ou majeures prononcées. Les **Fiches de Demande d'Action** devront être dument complétées.

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- **Pour une non-conformité mineure**, le prestataire dispose de **15 jours ouvrés** pour adresser son plan d'action avec la réponse aux non-conformités et éventuellement les preuves documentaires lui permettant de solder la ou les non-conformités identifiées 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**, le prestataire adresse son plan d'action et la mise en œuvre d'actions correctives qui doit être effective **sous trois mois**. Certi.Kôntrol vérifie la mise en œuvre des actions correctives 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.

A 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, Certi.Kôntrol notifie le refus de certification à l'organisme candidat. L'organisme devra réaliser un nouvel audit initial de certification.

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

Revue de certification

Un des membres du comité technique analyse le rapport d'audit de certification transmis par l'auditeur et les éventuelles fiches de demande d'action avec le traitement « non-conformités, mineures et majeures », cette étape permet de valider que le rapport est complet et que les non-conformités sont traitées, le cas échéant, des informations complémentaires pourront être demandées à l'auditeur.

Suite à cette analyse, le comité donne un avis sur la conformité du rapport : « **revue d'audit de certification** »

Décision de certification

Certi.Kôntrol est responsable et conserve son pouvoir décisionnel en matière de certification.

Suite à la revue de certification du comité technique, le Comité de Décision de Certification se réunit et décide de la certification.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Dans un délai de **15 jours maximum** suivant la décision du CDC, la **Direction** délivre un certificat respectant les éléments du chapitre « **Document de certification** », les formats électroniques du logo QUALIOPI, ainsi que les règles d'utilisation.

Pour une non-conformité mineure : Si la pertinence du plan d'action est validée et les preuves sont apportées : délivrance de la certification et levée des non-conformités.

Si la pertinence du plan d'action est validée mais les preuves ne sont pas apportées : délivrance de la certification et vérification de la mise en œuvre des actions correctives à l'audit suivant.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure.

Pour une non-conformité majeure : Délivrance de la certification après vérification de la mise en œuvre des actions correctives dans les trois mois sur preuves documentaires ou après réalisation d'un audit complémentaire.

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

Dans le cas d'un refus, le certificat n'est pas délivré au prestataire qui n'a pas satisfait à l'ensemble des obligations et/ou évaluations. **Certi.Kôntrol** indique les motivations du refus dans un délai de **15 jours** suivant la décision du CDC.

Dans le cas où le prestataire souhaite poursuivre sa certification au sein de **Certi.Kôntrol**, il doit réaliser une nouvelle demande de certification, selon le délai légal de 3 mois pour une nouvelle demande de certification après un refus, comme décrit dans les différents chapitres de ce document.

Document de certification

En application de la norme ISO/CEI 17065 et les exigences réglementaires applicables, le certificat délivré par **Certi.Kôntrol** comporte les informations suivantes :

- La raison sociale du prestataire ;
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées);
- La ou les adresses des sites du prestataire.
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- Le nom et l'adresse de l'organisme certificateur « Certi.Kôntrol ».
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité du prestataire ;
- Le programme de certification
- Le numéro de SIREN de l'organisme prestataire
- la marque de certification ou la référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Ce certificat n'est délivré qu'après :

- La décision de délivrer la certification ou d'étendre son périmètre par le comité de décision de certification
- La complétude de tous les documents contractuels « Contrat de certification, paiement...etc »

Le certificat est délivré pour une durée maximale de **trois ans** par **Certi.Kôntrol**.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Si Certi.Kôntrol constate qu'une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations de l'organisme audité, il engage une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

Audit de Surveillance :

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

Dans le cas où l'audit initial a eu lieu à distance, l'audit de surveillance aura forcément lieu sur site. Dans le cas où l'audit initial a eu lieu sur site, l'audit de surveillance peut avoir lieu à distance, sauf dans le cas où l'analyse de risque préconise un audit sur site.

L'audit est réalisé sur site dans les cas suivants :

- Audit initial réalisé à distance
- Signalements conformes à la procédure de gestion des appels, plaintes et signalement définies par Certi.Kôntrol ;
- Préconisations du responsable administratif suite à la revue de la demande.
- Préconisations de l'auditeur à la suite de la réalisation de l'audit précédent
- Pour les prestataires multisites, un échantillonnage sur un ou plusieurs sites est réalisé, et en fonction des cas précités ;
- A la demande de l'organisme audité

L'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le programme de certification et avec l'utilisation du logo QUALIOPI

Certi.Kôntrol vérifie également que l'organisme certifié respecte l'obligation d'affichage et de communication du certificat prévue à l'article 1er. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure.

La surveillance se base également sur la vérification de toute modification des exigences du programme de certification en vigueur.

- **Planification de la surveillance :**

Certi.Kôntrol déclenche la surveillance suivant la date d'obtention de la certification entre le 14^e et le 22^e mois et en se basant sur le **Tableau de suivi des prestataires certifiés** permettant de réaliser la surveillance dans le délai réglementaire obligatoire.

Pour les organismes audités avant le 1er janvier 2021, l'audit de surveillance est réalisé entre le 20^e et le 28^e mois suivant la date d'obtention de la certification.

Pour ce faire, **Certi.Kôntrol** par courrier électronique, propose à l'organisme de lui faire connaître ses périodes de disponibilité (entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois) et collecte auprès du prestataire:

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- 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 mentionnées à l'article L. 6313-1 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 (par l'intermédiaire du document «éléments techniques audit de surveillance ») ;
- le dernier bilan pédagogique et financier disponible du prestataire, en vue de déterminer la durée de l'audit.

Suite à ces retours Certi.Kôntrol propose une date pour réaliser l'audit par l'intermédiaire de la « proposition d'audit et d'auditeur », le prestataire à 15 jours pour valider la date et l'auditeur.

Dans le cas où le prestataire ne donne pas suite à la demande d'audit de surveillance, **Certi.Kôntrol** suspendra le certificat concerné à la fin de la période de surveillance et procèdera au retrait de la certification le jour de la date d'anniversaire de la certification.

• ***l'audit***

L'auditeur prend contact téléphoniquement avec le certifié et rédige un plan d'audit (au moins 5 jours ouvrés avant la date de l'audit).

L'auditeur conduit l'analyse :

- Des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme ;
- De la conformité au programme de certification en vigueur 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. (analyse d'une ou plusieurs actions depuis l'audit précédent)

Il procède *a 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 mentionnés à l'article 5, applicables à l'organisme audité;
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail;
- 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, Certi.Kôntrol procède à la revue de l'ensemble des indicateurs applicables à l'organisme audité.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à Certi.Kôntrol ou lors de l'audit peut entraîner le retrait de la certification à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par Certi.Kôntrol.

Un rapport daté et signé consécutif à l'audit de surveillance est établi.

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

Les conclusions de l'audit datées et signées par l'auditeur sont notifiées à l'organisme audité selon la procédure et le délai prévus pour l'audit initial et le traitement des non-conformités.

Lorsque l'organisme est certifié pour différentes catégories d'actions, le libellé de la non-conformité spécifie la ou les catégories d'actions concernées

- **Pas d'activité ou cessation de l'activité du prestataire :**

Dans le cas où le prestataire répond qu'il n'a pas eu d'activité relevant de la catégorie certifiée depuis l'audit initial, il pourra conserver sa certification sous réserve de maintenir les processus présentés à l'audit initial. A l'audit de renouvellement l'organisme devra présenter au moins une nouvelle action pour que sa certification puisse être renouvelée.

- **Durée de l'audit de surveillance :**

La durée de l'audit de surveillance se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

	Chiffre d'affaires en K€	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Surveillance	CA < 750 K€	0,5 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0,5 Jour	Plus 0,5 Jour par site échantillonné
	CA >= 750 k€	1 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	
Surveillance Audit initial nouvel entrant	CA < 750 K€	1 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0,5 Jour	Plus 0,5 Jour par site échantillonné
	CA >= 750 k€	1.5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	

Audit Renouvellement :

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement sur place avant la date d'échéance du certificat **et dans des délais compatibles avec la levée, avant échéance du certificat, des non-conformités majeures éventuelles.**

- Cas du renouvellement d'un organisme certifié initialement par Certi.Kôntrol

Entre le 31^{ème} et le 33^{ème} mois de certification, Certi.Kôntrol informe par mail ces prestataires certifiés de la nécessité de compléter le document « Eléments techniques de demande de certification » pour pouvoir contractualiser l'audit de renouvellement.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Comme pour l'audit initial un contrat de certification est signé avec le prestataire, avec la réalisation d'une revue de demande comme décrit dans cette procédure. Le renouvellement se déroule selon les mêmes modalités que l'audit initial.

- Cas du renouvellement d'un organisme certifié initialement par un autre organisme

Un contrat de certification est signé avec le prestataire, avec la réalisation d'une revue de demande comme décrit dans cette procédure. La déclaration sur l'honneur est remplacée par une déclaration attestant que l'organisme n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre organisme certificateur, et mentionne la date de fin de certification en cours de validité.

Certi.Kôntrol recueille, alors, auprès de l'ancien organisme certificateur, 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, ainsi que le cas échéant, les réclamations reçues.

Lors de cet audit, un suivi des non-conformités est réalisé par l'auditeur (le cas échéant).

L'audit de renouvellement du prestataire donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement intervient 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.

- **Durée d'audit de renouvellement :**

La durée de l'audit de renouvellement se calcule en fonction du chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions pour lesquelles il souhaite être certifié, selon le barème ci-dessous :

	Chiffre d'affaires en K€	Durée de base	L.6313-1 – 1°	L.6313-1 – 2°	L.6313-1 – 3°	L.6313-1 – 4°	Echantillonnage de sites
Renouvellement	CA < 150 k€	1 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour par site échantillonné
	CA ≥ 150 et < 750 k€	1 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	
	CA ≥ 750 k€	1,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+0,5 Jour	+ 1 Jour	

- **Traitement des Non-Conformités :**

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

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités :

- **Pour une non-conformité mineure**, le prestataire dispose de **15 jours ouvrés** pour adresser son plan d'action avec la réponse aux non-conformités et éventuellement les preuves documentaires lui permettant de solder la ou les non-conformités identifiées 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**, le prestataire adresse son plan d'action et la mise en œuvre d'actions correctives qui doit être effective **sous trois mois**. Certi.Kôntrol vérifie la mise en œuvre des actions correctives 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.
- Dans le cadre de l'audit de surveillance, d'un audit complémentaire ou de l'audit de renouvellement, Certi.Kôntrol notifie la suspension de la certification à l'organisme candidat.
- La suspension de la certification est levée par Certi.Kôntrol suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité et le solde des non-conformités majeures.
- A 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.

Enregistrement des données des audits :

Certi.Kôntrol conserve les enregistrements prouvant que toutes les exigences du processus de certification ont été respectées, en préservant la confidentialité des enregistrements.

Le transport, la transmission ou le transfert des enregistrements sont effectués de façon à assurer le maintien de la confidentialité. Dans la mesure où le cycle de certification dure 3 ans, les enregistrements sont conservés au moins pour le cycle en cours et le cycle précédent.

Audits accompagnés :

Dans le cadre de la mesure de la performance des auditeurs au regard des connaissances et savoir-faire exigés par la norme ISO 17065 et notre système de management, Certi.Kôntrol réalise des supervisions d'auditeurs en situation pour la surveillance sur site des prestataires.

Les auditeurs de Certi.Kôntrol peuvent être aussi évalués lors de leurs missions par le COFRAC.

Transfert :

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.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

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 dans l'arrêté du 31 mai 2023.

Le prestataire demandant le transfert de sa certification transmet sa demande à Certi.Kôntrol. En réalisant une demande de transfert, le prestataire autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre les informations requises à Certi.Kôntrol.

Certi.Kôntrol vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que le prestataire souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur et s'assure que Certi.Kôntrol n'a pas de conflit d'intérêt.

Certi.Kôntrol demande à l'ancien organisme certificateur de lui transmettre sous un délai de **15 jours** un dossier de transfert.

Le dossier de transfert doit comporter les éléments suivants pour nous permettre de réaliser une étude de recevabilité :

- La copie du dernier rapport d'audit complet, détaillant les non-conformités détectées, réalisé par le précédent certificateur (en cas d'audit complémentaire lié à l'un des audits complets réalisés, la copie de celui-ci doit également être transmise).
- Le plan d'action associé pour y remédier.
- La copie de la dernière version du certificat actif ;
- La copie des réclamations reçues sur l'année et les actions éventuelles en cours.

Le cas échéant, des informations complémentaires pourront être demandées, **Certi.Kôntrol** procédera à l'instruction de la demande.

Certi.Kôntrol 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.

Dans le cas où l'ancien organisme certificateur refuse de transmettre les pièces, **Certi.Kôntrol** peut en faire signalement à l'instance nationale d'accréditation.

Certi.Kôntrol examine alors 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, et émet un certificat ;
- 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.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

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 **Certi.Kôntrol** avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire **Certi.Kôntrol** à refuser le transfert.

Certi.Kôntrol 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 **Certi.Kôntrol** entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

Nouvelle demande après un refus de certification.

Le prestataire candidat ayant reçu un refus de certification auprès de **Certi.Kôntrol** ne peut pas déposer une nouvelle demande avant **un délai de trois mois** à compter de la date du refus.

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

Extension de certification

Le prestataire 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 **Certi.Kôntrol**.

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.

En cas de décision positive, le certificat du prestataire 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.

Certification des prestataire « multisites »

Pour être qualifié de prestataire multisite :

- Le prestataire doit avoir un seul et unique système qualité
- Le prestataire 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.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Un prestataire multisite 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 multisite 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

Modalités d'échantillonnage :

L'échantillonnage de sites est autorisé si les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus sont démontrées, il 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, arrondi à l'entier le plus proche, choisis aléatoirement par Certi.Kôntrol.**
- Audit de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multipliée par 0,6, arrondie à l'entier le plus proche. L'audit comprend a minima un site non audité à l'audit précédent.

Dans tous les cas, **Certi.Kôntrol** 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 **Certi.Kôntrol** 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. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à **Certi.Kôntrol** pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

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

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

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

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.

Si l'organisme multisites souhaite ajouter plusieurs nouveaux sites, un échantillonnage des sites à auditer est réalisé par **Certi.Kôntrol**. 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 multisites sollicite conjointement une demande d'extension de sa certification sur cette catégorie, conformément aux exigences décrites dans cette procédure.

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 multisites prévues au présent arrêté. A cet effet, un nouveau contrat est conclu avec l'organisme certificateur.

Changements ayant des conséquences sur la certification

- **Certi.Kôntrol** informe le prestataire dans un délai de 30 jours après modification du programme de certification en vigueur
- Le prestataire informe **Certi.Kôntrol** sans délai des modifications prévues dans son système qualité ou dans les catégories d'actions à certifier.

Certi.Kôntrol s'engage à informer les prestataires par mail des modifications apportées aux documents composant le programme de certification, des modalités de mise en œuvre et à mettre à leur disposition la version actualisée des documents.

Selon les cas, les dispositions modifiées seront d'application immédiate ou des mesures de transition pourront être mises en place par **Certi.Kôntrol**.

Certi.kôntrol

- Réalise une analyse sur les changements ayant une conséquence sur le programme de certification :
- Vérifie les impacts sur l'activités du certifié ou de l'OC

Certi.Kôntrol

2 rue Pilâtre de Rozier 57000 METZ
R.C.S 893 495 986 Metz A.P.E 7120B
E-mail : contact@certikontrol.fr

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

- Elabore les actions pour traiter ces changements (évaluation, revue, décision, émission d'un nouveau certificat)
- Enregistre le plan d'actions en les justifiant.

Il est de la responsabilité du prestataire de mettre en œuvre les changements et de celle de **Certi.Kôntrol** d'en vérifier la mise en application, lors de la surveillance ou le renouvellement de certification.

Si les changements n'étaient pas mis en œuvre, **Certi.Kôntrol** peut notifier des non-conformités qui, si elles ne sont pas résolues peuvent entraîner une réduction, suspension ou même un retrait de certification.

Dans le cas où les changements sont à l'initiative du prestataire, il est dans l'obligation de les communiquer à **Certi.Kôntrol** pour analyser en interne l'impact de ces changements sur le certificat ou le processus de certification, et ainsi arrêter les mesures appropriées.

Suspension, Retrait, Résiliation et réduction de la certification :

Suspension du certificat

La suspension de certification peut être prononcé par **Certi.Kôntrol**, s'ils constatent que le prestataire ne remplit pas les conditions en réponses aux exigences réglementaires applicables à son domaine de certification.

Le cas échéant, le responsable administratif lui fait part, par courrier ou par mail, de réserves quant au maintien de son Certificat, et l'invite à s'y conformer dans un délai de 30 jours.

Si le prestataire a perdu son Numéro de Déclaration d'Activités, il est, de fait, suspendu.

Le certifié peut demander la suspension de son certificat.

La suspension, entraîne le retrait du prestataire de l'annuaire des certifiés ;

Dès que le Responsable administratif notifie la suspension par mail, le prestataire :

- Ne fait plus usage du certificat. (ni affichage ni site internet)
- Cesse toute utilisation de documents commerciaux ou techniques faisant état de la certification.
- Cesse tout usage sur quelque document ou support que ce soit du logo de QUALIOP1
- Cesse toute activité dont le droit d'exercice serait conditionné à la certification.

Certi.Kôntrol peut lever la suspension dès lors que, le prestataire lui aura transmis les éléments nécessaires, ou répondu positivement aux éventuels écarts détectés lors de des audits.

Que la suspension soit volontaire ou non, la certification ne peut être recouvrée qu'après soumission et examen des preuves de conformité aux exigences de certification **de Certi.Kôntrol** pour les domaines concernés.

En cas de levée de suspension, la décision est notifiée par le responsable administratif. Un nouveau certificat mentionnant la date de prise d'effet de la levée de suspension est établi.

La date de fin de validité de la certification est inchangée.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Le certifié est réintégré à la liste des certifiés **de Certi.Kôntrol**, ainsi qu'à l'annuaire des certifiés.

Retrait DE CERTIFICAT :

Une fois le prestataire suspendu, le certificat peut être retiré **définitivement si le prestataire n'a pas rendu son dossier conforme.**

Si le prestataire souhaite à nouveau demander un certificat après retrait définitif, il devra constituer un nouveau dossier prestataire.

Une décision de retrait peut être prise sans suspension préalable par exemple dans le cas d'une utilisation abusive grave du Certificat (falsification...).

Si la décision concernant l'audit de surveillance n'a pas été prise durant la période de surveillance (entre le 14^{ème} et le 22^{ème} mois), le certificat sera retiré le lendemain de la date de fin de la période.

Une décision de retrait ne peut être prise que par le Comité de Décision de Certification ou le Responsable Certification.

Le responsable administratif notifie au prestataire, de façon motivée, la confirmation du retrait de son certificat, par mail, en lui rappelant les termes du contrat en vigueur au moment de la signature par le prestataire :

- Ne plus faire usage du certificat. (ni affichage ni site internet)
- Cesser toute utilisation de documents commerciaux ou techniques faisant état de la certification.
- Cesser tout usage sur quelque document ou support que ce soit du logo de QUALIOP1
- Cesser toute activité dont le droit d'exercice serait conditionné à la certification.

Le certifié est retiré de la liste des certifiés de Certi.Kôntrol, ainsi que de l'annuaire des certifiés (le cas échéant).

Cependant, le prestataire peut faire appel s'il est en désaccord avec les décisions prises.

REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

Lorsque le prestataire a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, **Certi.Kôntrol** peut en réduire le périmètre.

Le cas échéant, le responsable administratif lui fait part, par courrier ou par mail, de réserves quant au maintien de son Certificat en l'état, et l'invite à s'y conformer dans un délai de 30 jours.

Un audit complémentaire peut être réalisé.

Le cas échéant, la réduction prend effet à la date de réception de la notification par le prestataire. Un nouveau certificat mentionnant la date de prise d'effet est établi, ainsi que les domaines pour lesquels le prestataire reste certifié.

Pour réintégrer **les catégories d'action** supprimées dans le certificat, le prestataire doit adresser une demande d'extension à **Certi.Kôntrol**.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

RESILIATION DE CERTIFICATION

La résiliation du contrat avec un prestataire peut être demandée par celle-ci ou imposée par **Certi.Kôntrol**. Dans tous les cas, **Certi.Kôntrol** fera tout ce qui est possible pour conserver un contrat avec un prestataire en conformité ou en non-conformité, si celui-ci est sincère dans ses intentions d'effectuer les actions nécessaires pour traiter les non-conformités. Si le contrat est annulé à la demande du prestataire, **Certi.Kôntrol** signifiera son acceptation par mail.

Il sera demandé au prestataire de restituer tous les certificats, et un retrait de certificat immédiat est appliqué.

Annuaire des prestataires certifiés :

En vue de constituer une liste des prestataires certifiés, **Certi.Kôntrol** tient à disposition du public et de l'administration la liste des prestataires certifiés.

Cette liste comprend le nom, le SIREN et le NDA du prestataire ainsi que les domaines certifiés, le numéro et la période de validité de son certificat.

Sur simple demande d'un tiers, **Certi.Kôntrol** peut indiquer le statut de la certification d'un prestataire, comme étant suspendue, retirée ou réduite.

Cas de Suspension d'accreditation de Certi.Kôntrol:

Certi.Kôntrol tient informé, sur son site internet ou sur demande, les certifiés du statut de son accréditation. En cas de suspension de l'accréditation, Certi.Kôntrol n'est plus autorisé à délivrer de certificats jusqu'à la levée de cette suspension par le COFRAC.

Certi.Kôntrol peut réaliser les audits complémentaires et de surveillance des organismes déjà certifiés à la date de notification de la décision de suspension. Les certificats délivrés avant la suspension de l'accréditation restent valides jusqu'à leur date d'échéance, sous réserve, le cas échéant, des conclusions des audits.

Cas de retrait d'accreditation de Certi.Kôntrol

En cas de retrait de l'accréditation, **Certi.Kôntrol** n'est plus autorisé à délivrer de certificats. Les certificats qu'il a délivrés restent valides durant une période de six mois à compter de la notification de la décision de retrait d'accréditation par le COFRAC.

Certi.Kôntrol informe les prestataires qu'il a certifiés du retrait de son accréditation et des modalités de transfert de certification, dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la notification de la décision de retrait d'accréditation, et en apporte la preuve au ministre chargé de la formation professionnelle.

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Les prestataires titulaires d'un certificat délivré par **Certi.Kôntrol** sollicitent un autre organisme certificateur accrédité pour transférer leur certification, dans les conditions prévues à l'article 7 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.

Cas de cessation d'activité de Certi.Kôntrol

En cas de cessation d'activité, quelle qu'en soit la cause, **Certi.Kôntrol** n'est plus autorisé à délivrer de certificats. Les certificats qu'il a délivrés restent valides durant une période de six mois à compter de la date de cessation d'activité de **Certi.Kôntrol**.

Certi.Kôntrol informe les prestataires qu'il a certifiés de sa cessation d'activité et des modalités de transfert de certification, et en apporte la preuve au ministre chargé de la formation professionnelle. Les prestataires concernés sollicitent un autre organisme certificateur accrédité afin de transférer, le cas échéant, leur certification, dans les conditions prévues à l'article 7 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.

Gestion des plaintes, appels et signalements :

Les plaintes et appels sont gérés selon les modalités définies dans la **Procédure de traitements des plaintes, appels et signalements** disponible sur demande à l'adresse contact@certikontrol.fr.

Traitement des signalements

En cas de signalement auprès de **Certi.Kôntrol** 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, **Certi.Kôntrol** procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences la **Procédure de traitements des plaintes, appels et signalements** disponible sur demande à l'adresse contact@certikontrol.fr.

En tant que de besoin, **Certi.Kôntrol** 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, **Certi.Kôntrol** peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire. **Certi.Kôntrol** prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

CERTIFICATION | INSPECTION | CONTRÔLE | ACCOMPAGNEMENT

PROCEDURE D'USAGE DES MARQUES

Les conditions d'utilisation et de référence à la marque Qualiopi sont définies dans les documents suivants téléchargeable sur le site www.certikontrol.fr :

- Charte d'usage de la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences » (à la version applicable)
- Règlement d'usage de la marque française de garantie n°4704889 01 (logo Qualiopi ; à la version applicable)
- « Charte graphique Qualiopi pour les utilisateurs et les garants » (à la version applicable).

Certi.Kôntrol se réserve le droit de faire des vérifications sur l'utilisation de la marque Qualiopi par l'utilisateur.

Certi.Kôntrol

2 rue Pilâtre de Rozier 57000 METZ
R.C.S 893 495 986 Metz A.P.E 7120B
E-mail : contact@certikontrol.fr

Processus Certification	Certi.Kôntrol	Codification : P-COP-001 Version : 09 Date : 25/01/2024
	Procédure de Certification des Organismes Prestataires	

Une utilisation abusive de la marque Qualiopi ou la référence erronée à la certification par un prestataire entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification.

Certi.Kôntrol est également tenu d'informer les autorités compétentes.

Voici les cas qui peuvent se présenter :

- La marque Qualiopi ou la référence à la certification Qualiopi est apposée sur des informations non conformes aux exigences de la Charte d'usage ;
- La marque Qualiopi ou la référence à la certification Qualiopi est apposée sur des informations n'ayant pas fait l'objet d'une demande de certification ou encore en cours de certification ;
- De façon générale, les règles de références à la certification ne sont pas respectées

Le prestataire doit proscrire tout usage du logo de Certi.Kôntrol sur des supports faisant la promotion d'activités ou de services en lien avec la certification.

Le certificat délivré aux OPAC certifiées devra être reproduit dans son intégralité en respectant les proportions et les couleurs. Il est utilisé librement et de manière à ne pas induire en erreur les usagers ou clients de l'OPAC ou d'une entité apparentée tant en ce qui concerne la validité de la certification que les catégories qu'elle couvre.

Le certificat peut être scanné ou photocopié. Toutes ses mentions doivent demeurer lisibles à l'œil nu et identiques à l'original (couleur, netteté).

L'OPAC affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Avertissement : le certificat peut contenir le logo défini par la section « Certifications » du Comité Français d'Accréditation (COFRAC) ; une entreprise certifiée ne peut pas utiliser ce logo (ni la marque COFRAC) sur les papiers à en-tête ou d'autres documents commerciaux de son entreprise.